



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

”Så länge som vi är överens så är bemötandet bra”

En kvalitativ studie om hemlösa personers upplevelser av kontakten med
socialtjänsten och frivilligorganisationer

C-uppsats

Socionomprogrammet 2008

Författare: Karina Karlsson, Magda El Hadi, Sofia Blomqvist

Handledare: Jari Kuosmanen

Abstract

Titel: ”Så länge som vi är överens så är bemötandet bra” - En kvalitativ studie om hemlösa personers upplevelser av kontakten med socialtjänsten och frivilligorganisationer

Författare: Karina Karlsson, Magda El Hadi, Sofia Blomqvist

Nyckelord: hemlöshet, bemötande, empowerment, makt

Syftet med vår studie är att se hur ett antal hemlösa personer i Göteborg upplever och diskuterar kring sin livssituation med hänsyn till sina behov utifrån de insatser och stöd som erbjuds av socialtjänsten och frivilligorganisationer. För att uppnå vårt syfte har vi använt oss av följande frågeställningar. Hur upplever personer som är hemlösa bemötandet från socialtjänsten och frivilligorganisationer? I vilken utsträckning anser hemlösa personer att de får sina individuella behov tillgodosedda utifrån sin livssituation? Hur ser hemlösa personer på sin situation utifrån sin makt i förhållande till socialtjänstens och frivilligorganisationers makt? Hur ser hemlösa personer på det sociala stödets utformning utifrån socialtjänstens och frivilligorganisationernas ställda krav? Vi har använt oss av kvalitativa forskningsintervjuer. Våra intervjupersoner är personer som är hemlösa och personal från frivillighetsorganisationer som arbetar med hemlöshetsfrågor.

Vi har analyserat vårt material utifrån empowerment, maktperspektiv samt begreppet bemötande. Resultaten som vi har fått fram i vår studie är att bemötandet från socialtjänsten har upplevts som både positivt och negativt men upplevelser av negativt bemötande har dominerat. Det har också framkommit att hjälpinsatserna inte är individanpassade i den utsträckning de hemlösa önskar. Våra informanter efterfrågar en större flexibilitet gällande beviljade insatser och krav knutna till dessa. Somliga beslut som fattas uppfattas som ologiska då de inte får en tillfredsställande förklaring till socialtjänstens agerande. Ett fenomen som vi upptäckt innebär att socialsekreterare använder brukarens idé till förändring men gör om den till sin egen innan den används. Vi kallar fenomenet idéstöld. Kraven från socialtjänsten och frivilligorganisationerna ansågs över lag acceptabla, men vi fann en tendens att krav kopplade till eget boende ansågs för höga. Våra informanter visade dock på olika typer av strategier för att erhålla makt över sin egen situation. Socialsekreterarnas makt tar dock i många fall överhanden.

Tack!

Vi vill börja med att ge ett stort tack de personer som valde att ställa upp och tala om sina erfarenheter som hemlös i Göteborg. Utan er entusiasm och vilja att hjälpa oss hade undersökningen inte blivit möjlig! Vi vill även rikta ett stort tack till de personer från frivilligorganisationer som även de ställt upp som informanter. Med hjälp av er erfarenhet av arbetet med hemlöshet berikade ni vår studie. Ett stort tack skall också vår handledare, Jari Kuosmanen, ha som med sina intressanta tankar och idéer har hjälpt oss på ett ypperligt sätt under vårt uppsatsarbete.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
2. Syfte och frågeställningar	2
2.1. Syfte.....	2
2.2. Frågeställningar.....	2
3. Uppsatsens disposition	3
4. Tidigare forskning	3
4.1. Hemlöshet.....	3
4.2. Aspekter på hemlösas rättigheter.....	6
4.3. Frivilligorganisationernas roll.....	6
4.4. Hemlösas åsikter om den hjälp de fått.....	7
4.5. Kontroll och krav.....	10
4.6. Avslutande diskussion.....	11
5. Metod	11
5.1. Metodval.....	11
5.2. Förförståelse.....	12
5.3. Urval och undersökningsgrupp.....	13
5.4. Avgränsningar.....	14
5.5. Intervjuformulär.....	14
5.6. Litteratursökning.....	15
5.7. Materialinsamling och genomförande.....	16
5.8. Bearbetning av material.....	18
5.9. Analys och tolkning.....	19
5.10. Etiska perspektiv.....	20
5.11. Studiens kvalitetsaspekter.....	21
5.11.1. Reliabilitet.....	21
5.11.2. Validitet.....	22
5.11.3 Generaliserbarhet.....	23
6. Teoretiska perspektiv	23
6.1. Bemötande.....	23
6.2. Empowerment.....	24
6.2.1. Empowerment utifrån individuellt perspektiv.....	25

6.3. Makt.....	26
7. Resultatredovisning.....	27
7.1. Presentation av informanterna.....	27
7.2. Bemötande.....	28
7.2.1 Bemötande utifrån individuella behov och önskade insatser.....	28
7.2.2. Upplevelser av bemötande från frivilligorganisationer.....	33
7.2.3. Fråntagande av makt.....	34
7.2.4. Bemötande som inte följer brukarnas logiska resonemang.....	36
7.2.5. Sammanfattning Bemötande.....	38
7.3. Empowerment och möjligheten att påverka.....	40
7.3.1. Logiska resonemang mot normerna.....	43
7.3.2. Kampen för rättvisa och möjligheten att påverka.....	44
7.3.3. Makt genom psykologisk förståelse.....	45
7.3.4. Sammanfattning Empowerment och möjligheten att påverka.....	46
7.4. Krav.....	47
7.4.1. Sammanfattning Krav.....	51
8. Sammanfattning och slutdiskussion.....	52
9. Källförteckning.....	57
Bilagor	
Bilaga 1 Socialstyrelsens definition av hemlöshet.....	60
Bilaga 2 Intervjuguider.....	61
Bilaga 3 Introduktionsbrev.....	64
Bilaga 4 Organisationsbeskrivningar.....	65

1. Inledning

Hemlösa är en väldigt marginaliserad grupp i samhället då de saknar många av de resurser som de flesta andra i samhället har. Även i jämförelse med andra människor som har kontakt med socialtjänsten har de ur en aspekt färre resurser med tanke på att de saknar något så elementärt som egen bostad. I mötet med socialtjänsten är deras underläge ett faktum och hur de upplever bemötandet formas av detta. Hur bemötandet uppfattas i denna position av underläge är således intressant att studera utifrån brukarnas eget perspektiv.

Då vi alla är medvetna om den allt hårdnande bostadsmarknaden, hyresvärdar som i ökad utsträckning inte hyr ut till individer med ekonomiskt bistånd eller till individer som har betalningsanmärkningar upplever vi att det är extra intressant att undersöka hur personer som är hemlösa uppfattar det skyddssystem som är till för att ge dem en dräglig tillvaro. Till detta skyddssystem hör både frivilligorganisationer och socialtjänst varpå uppfattningen om dem är relevant att undersöka. Som vi ser det är det brukarna som har mest kunskap om detta varpå det är brukarna vi undersöker. Det finns dock en uppsjö av olika insatser som man kan få ta del av via socialtjänsten som syftar till att underlätta för de individer som är hemlösa att åter träda in på bostadsmarknaden och få hjälp med sina eventuella andra sociala problem. Dessa insatser är ofta bundna till någon typ av krav från socialtjänstens sida. Olika individer uppfattar naturligtvis det här på mycket skilda sätt men det är av allmänt intresse att få en bild av hur detta resonemang kan te sig. Bergström (2006) menar dock att det finns tydligt tecken på att somliga personer som är hemlösa upplever det som svårt att ha kontakter med hjälpsystemet och få långsiktig hjälp som utformas i samråd med dem själva. Hemlösa, som naturligtvis inte är en homogen grupp, har dock sina olika perspektiv på hjälpapparaten likväl som olika myndigheter samt olika myndighetsutövare och frivilligorganisationer har sina infallsvinklar. Upplevelser av bemötandet av en relation kommer med stor sannolikhet att påverka den hjälp man upplever sig få varpå vi ser bemötande som något ytterst centralt. Då socialt arbete, så som vi ser det, ska ha som grundfunktion att hjälpa och stödja människor är det extremt relevant att undersöka hur brukare av socialtjänsten uppfattar den. Därför ålägger vi ett brukarperspektiv där vi ämnar få brukarnas egna bilder. Brukare kan ses som en person som använder sig av ett välfärdsutbud. Utifrån den definitionen är vi alla mer eller mindre brukare (Rönning, 2007). När vi ålägger ett brukarperspektiv är syftet att lyfta fram den grupp människor som har erfarenhet av att vara hemlösa samt i någon mån har erfarenhet av att vara

brukare av offentliga tjänster så som socialbidrag eller boende och/eller har erfarenhet av att vara brukare av frivilligorganisationers tjänster.

Sverige är en välfärdsstat med en omfattande offentlig sektor. Trots detta fanns det uppskattningsvis 17 800 hemlösa i Sverige när socialstyrelsen 2005, på regeringens uppdrag, gjorde en kartläggning av antalet (Socialstyrelsen, 2006). Detta är både upprörande och oroande. Om man jämför antalet hemlösa i Sverige med andra länder kan Sverige uppfattas som lyckligt lottat men även här har vi många hemlösa och frivilligorganisationernas och kommunernas övernattningsplatser för hemlösa tar varje dag emot många övernattningsgäster. Detta rimmar illa med Sveriges folkhemsidé med det trygga hemmet som ideal (Swärd, 1998).

2. Syfte och frågeställningar

2.1. Syfte

Syftet med vår undersökning är att se hur ett antal hemlösa personer i Göteborg upplever och diskuterar kring sin livssituation med hänsyn till sina behov utifrån de insatser och stöd som erbjuds av socialtjänsten och frivilligorganisationer.

2.2. Frågeställningar

- Hur upplever personer som är hemlösa bemötandet från socialtjänsten och frivilligorganisationer?
- I vilken utsträckning anser hemlösa personer att de får sina individuella behov tillgodosedda utifrån sin livssituation?
- Hur ser hemlösa personer på sin situation utifrån sin makt i förhållande till socialtjänstens och frivilligorganisationers makt?
- Hur ser hemlösa personer på det sociala stödets utformning utifrån socialtjänstens och frivilligorganisationernas ställda krav?

3. Uppsatsens disposition

Vår uppsats är indelad i 9 kapitel där vi redogör för vårt ämne, syfte och frågeställningar, tidigare forskning, metod, teori, resultatredovisning, sammanfattning och slutdiskussion samt källförteckning. I uppsatsens bilagor finns socialstyrelsens definition på hemlöshet (se bilaga 1), våra intervjuguider (se bilaga 2), det brev som vi lämnade till samtliga informanter (se bilaga 3) samt kortfattade organisationsbeskrivningar av de frivilligorganisationer som vi har intervjuat personal ifrån (se bilaga 4).

4. Tidigare forskning

I det här avsnittet presenterar vi dels tidigare forskning samt en diskussion kring hemlöshetsbegreppet. I första avsnittet presenterar vi definitioner av begreppet hemlöshet samt olika förklaringsmodeller av fenomenet. Därefter redogör vi för aspekter på hemlösas rättigheter samt frivilligorganisationernas roll i arbetet med hemlöshet. Efter dessa delar fokuserar vi på hemlösas egna åsikter om den hjälp de fått samt socialsekreterares syn på kontroll och krav som är knutna till boende. Vi har valt att fokusera på den typ av forskning och begrepp som kan relateras till vårt syfte och våra frågeställningar. Ambitionen med vår studie är att få en infallsvinkel där både socialtjänsten och frivilligorganisationers arbete diskuteras utifrån personer som är hemlösa med validering från representanter från frivilligorganisationer. Den här typen av forskning har vi inte funnit.

4.1. Hemlöshet

Hemlöshetsfrågan är en komplex fråga och begreppet hemlöshet är komplicerat att definiera. Den vardagliga definitionen av hemlöshet är att man sover på ett härbärge, ute, eller bor på annat akutboende. Socialstyrelsen (2007) använder även begreppet hemlöshet om de personer som har en mycket osäker bostadssituation men som för tillfället har någonstans att bo. Det finns dock ingen allmänt vedertagen definition av begreppen hemlöshet och hemlösa. Begreppen används olika av olika praktiker och forskare vilket medför svårigheter när olika undersökningar om hemlöshet exempelvis ska jämföras (Svärd, 2008). Svärd (2008) menar samtidigt att det finns hemlösa som värjer sig för att bli klassade som hemlösa, även om de saknade tak över huvudet och enligt alla definitioner skulle klassas som hemlösa. För de här personerna har begreppet en väldigt negativ innebörd som de inte vill bli förknippad med. Svärd (2008) menar att det inte är ovanligt att begrepp, som är till för att hjälpa, i stället uppfattas på ett antagonistiskt sätt. Åtgärderna som är till för att integrera hemlösa kan i det

här fallet bidra till ökade konflikter mellan vi och dom i stället för att ha motsatt effekt (Svärd, 2008). Runquist och Svärd (2000) menar att man kan dela in själva begreppet hemlöshet i två huvudgrupper. Den ena fokuserar på människors asocialitet där bristande integration i samhället hamnar i fokus medan den andra riktar in sig på de faktiska bostadsförhållandena. De lyfter fram att det finns en tendens att det inom hemlöshetsdefinitionerna finns en underliggande bild av hemlösa som asociala. Detta resulterar i att hemlöshet som ett strukturellt problem, som grundar sig på en dysfunktionell bostadsmarknad, hamnar i skymundan. Runquist och Svärd (2000) menar även att uteslutandet från den ordinarie bostadsmarknaden får långtgående konsekvenser för individen vilket kommer att påverka allmänhetens syn på vederbörande. De hemlösa blir utestängda från den dominerande gruppens levnadsvillkor vilket resulterar i att den dominerande gruppen uppfattar dem som avvikare och ser dem som ett problem. Att det är själva utanförskapet och inte individens egenskaper som skapar en problemsituation kan ibland hamna i skymundan. Problemet uppfattas således som en individuell defekt i stället för en boendesituation. Svärd (2008) menar att det finns en risk att man i forskning om hemlöshet hamnar i två extrema positioner där man antingen riktar in sig på hemlöshet som ett individuellt problem eller enbart knyter det till strukturella förhållanden. Under de senare decennierna har hemlöshetsfrågan blivit en fråga för sociala myndigheter vilket har resulterat i att den bostadspolitiska frågan har hamnat i skymundan. Fokus har legat på hemlösas eventuella behov av vård och behandling vilket har gjort att en stor grupp människor som har en osäker situation på bostadsmarknaden inte har uppmärksamats (Socialstyrelsen, 2007). För att få in den här vidare gruppen i beräkningen av antalet hemlösa har socialstyrelsen gjort en definition av begreppet som inrymmer individer som inte alltid annars betraktas som hemlösa. (Se bilaga 1).

Svärd (1998) menar att strukturella samt individuella förhållanden är två huvudorsaker till hemlöshet. När det gäller den strukturinriktade förklaringsmodellen talar han om välfärdssamhällets arbetslöshet, bostadsmarknadens problem, nedskärningar inom socialpolitiken, ökad fattigdom och avinstitutionalisering. Inom den individuella förklaringsmodellen anger Svärd (1998) personliga förhållanden som bakgrund till hemlöshet. På grund av missbruk, psykisk sjukdom eller andra personliga problem hamnar vissa människor utanför den ordinarie bostadsmarknaden. Den som är hemlös idag är dock inte endast den klassiske ensamstående mannen med missbruksproblematik eller psykisk

sjukdom (Socialstyrelsen, 2004). Idag ser man även barnfamiljer med en svag ekonomi som en riskgrupp för hemlöshet då det råder brist på stora hyreslägenheter (Socialstyrelsen, 2007). För att kartlägga antal hemlösa i Sverige har Socialstyrelsen gjort flera mätningar under åren. De tre största nationella mätningarna gjordes år 1993, 1999, 2005. År 2005 rapporterade Socialstyrelsen att det i Sverige fanns 17 800 hemlösa personer. I undersökningen framkom även att det i Stockholm och Göteborg fanns flest antal hemlösa per 10 000 invånare. Antalet hemlösa i Göteborg beräknades till 2620 stycken. Det finns dock en risk att mörkertalet är stort och att antalet hemlösa personer i själva verket är mycket större. Genom kartläggningen har man kommit fram till att en fjärdedel av de hemlösa var kvinnor och tre fjärdedelar män. Det framkom även att det fanns en överrepresentation av personer som är födda utanför Sverige (Socialstyrelsen, 2006). Socialstyrelsen redogjorde även samma år för att 62 procent av dessa 17 800 personer hade någon typ av missbruksproblematik och 40 procent hade en psykisk problematik. Det är viktigt att tänka på att en del av dessa människor hade dubbeldiagnoser, det vill säga missbruk och psykisk sjukdom, medan andra inte var drabbade av vare sig missbruk eller psykisk sjukdom. Enligt Socialstyrelsen (2007) har det skett en ökning av antalet hemlösa de senaste åren. Man kan förklara ökningen av personer som är hemlösa i Sverige genom att peka på de hårdnande kraven på hyresgäster, bristen på hyreslägenheter, brist på utbildning, arbetslöshet, omstrukturering av missbruksvården eller avinstitutionaliseringen av psykiatri (Socialstyrelsen, 2007).

Löfstrand och Sahlin (2001) visar på att man som hemlös i regel önskar att få en egen lägenhet. Socialstyrelsen (2007) menar att även om bristen på hyreslägenheter är stor så är det ett faktum att en del hyresvärdar inte godtar försörjningsstöd som inkomstkälla vilket resulterar i att dessa personer inte får ett förstahandskontrakt. Det kan naturligtvis bli ett problem för personer i hemlöshet. Carlson (2006) menar att en bostad i många fall kan vara en förutsättning för att kunna arbeta med de eventuella andra problem som en hemlös person kan ha. Socialstyrelsen (2007) menar dock att det är viktigt att se hemlösheten som ett problem i sig som *kan* höra ihop med missbruk eller psykisk sjukdom, men inte *behöver* göra det. Om någon av dessa svårigheter föreligger är det dock inte av största vikt vad som kommer först, hemlöshet, missbruk eller psykisk sjukdom utan vad som är viktigt är att man ser hemlösheten som ett problem i sig som man behöver arbeta med på flera nivåer (Socialstyrelsen, 2007).

4.2. Aspekter på hemlösas rättigheter

Swärd (2008) beskriver att rätten till bostad har framhållits i målen för den Svenska bostadspolitiken. Denna rättighet behandlas dock annorlunda än många andra rättigheter, så som rätten till barnbidrag. Det finns ett mål för bostadspolitiken men medlen för att uppfylla målet kan vara något annat. Kan en kommun inte ställa bostäder till förfogande accepteras tillfälliga lösningar. Regeringens strategi för att motverka hemlöshet handlar snarare om rätten till tak över huvudet i stället för rätten till egen bostad (Swärd, 2008). Carlberg (2000) menar att det i Sverige finns en tendens att åsidosätta hemlösas rättigheter. Det beror dels på att befintliga rättigheter negligeras och att det i socialtjänstlagen samt grundlagen inte finns några tydliga bestämmelser om rätten till bostad. I regeringsformen 1 kap 2 § fastställs dock att det allmänna har till uppgift att *”trygga rätten till arbete, bostad och utbildning samt verka för social omsorg och trygghet och för en god levnadsmiljö”*. Denna formulering är enbart en målsättning för offentlig verksamhet. I socialtjänstlagen 4 kap 1 § fastslås att *”Den enskilde skall genom bistånd tillförsäkras en skälig levnadsnivå”*. Detta resulterar i att klienter hos socialtjänsten inte kan åberopa någon rätt till bostad. Det är således inte socialtjänstens ansvar att individer ska ha tillgång till bostäder utan ansvaret ligger hos andra myndigheter (Carlberg, 2000). Carlberg (2000) menar även att socialtjänstens mål om att missbrukare i alla lägen ska bli drogfria resulterar i att andra behov och önskemål åsidosätts. Drogfrihet blir ett krav för att få tillgång till eget boende. Hemlösa missbrukare är således en extremt marginaliserad grupp i samhället. Att i en sådan situation skapa en förtroendefull hjälprelation upplevs som extremt svårt (Carlberg, 2000). Swärd (2008) menar att hemlösa ofta själva måste diskutera med socialtjänsten gällande rätten till bostad. Tillgången på lägenheter och socialtjänstens uppskattningar om vederbörandes skötsamhet vägs in i bedömningen. Det handlar dock inte om några jämställda parter som för en förhandling utan personen som är hemlös måste uppfylla socialtjänstens krav för att komma i fråga för en bostad. Uppfyller en individ inte kraven måste vederbörande förändras och bevisa detta för socialtjänsten om personen vill ha tillgång till de eventuella resurser som kan komma till dennes förfogande (Swärd 2008).

4.3. Frivilligorganisationernas roll

Det finns en lång tradition hos frivilligorganisationer att driva verksamheter för hemlösa. Relationen mellan frivilligorganisationerna och det offentliga har alltså växt fram under en lång tidsperiod (Nordfeldt, 2000). Frivilligorganisationernas verksamheter kan beskrivas som mer innovativ och mindre byråkratisk jämfört med socialtjänstens. Andra menar dock att de är

motsatsen till generell rättighetspräglad socialpolitik (Svärd, 2008). Nordfeldt (2000) beskriver hur den offentliga sektorns monopol inom välfärdsområdet förändrades under 1990-talet då den privata och frivilliga sektorn fick träda in i välfärdsproduktionen. Nordfeldt (2000) menar att det i den offentliga debatten finns två huvudlinjer när det gäller frivilligorganisationernas roll i förhållande till den offentliga sektorn. Frivilligorganisationerna ses å ena sidan som ett komplement till det offentliga då de har möjligheter att etablera en kontakt med individer som har dåliga erfarenheter av socialtjänsten och som av olika anledningar inte vill ha kontakt med myndigheter. Frivilligorganisationernas roll kan således bli att föra personens talan. Nordfeldt (2000) beskriver å andra sidan att frivilligorganisationer möjliggör ett tillbakadragande av resurser från den offentliga sektorn. Samarbetet mellan offentlig sektor och frivilligorganisationer kommer att få betydelse för om frivilligorganisationers verkan på fältet kommer att vara komplementärt välfärdsstärkande eller möjliggöra för den offentliga sektorns tillbakadragande (Nordfeldt, 2000). Svärd (1998) lyfter fram att det finns en tendens att hemlösa personer söker sig till frivilligorganisationer då de inte har de maktbefogenheter som socialtjänsten har samt att de inte behöver bli registrerade för att få hjälp. Hjälpen som kan erbjudas är dessutom i mindre utsträckning knuten till motprestation och återanpassning vilket kan uppfattas som positivt (Svärd, 1998). Enligt Svärd (2008) uppfattar flera frivilligorganisationer att kommunen inte tar tillräckligt stort ansvar för målgruppen vilket resulterar i att de ser det som sin plikt att träda in när kommunen sviker. Representanter för frivilligorganisationer menar vidare att kommunens tjänstemän inte ser människans behov när de bollar runt de hemlösa i det byråkratiska landskapet. Stela organisationsstrukturer och paragrafrytteri uppger Svärd (2008) är befintlig kritik som riktas mot kommunen. Han pekar även på att det finns en maktkamp mellan gamla frivilligorganisationer och nya självhjälpsorganisationer där de gamla är rädda för att förlora makt. Då det finns många olika typer av frivilligorganisationer så som gatutidningar, självhjälpsgrupper och mer traditionella frivilligorganisationer är det dock svårt att göra generella uttalanden om hur dessa påverkar den offentliga sektorn (Svärd, 2008).

4.4. Hemlösas åsikter om den hjälp de fått

I socialstyrelsens uppföljningsserie ”Socialstyrelsen följer upp och utvärderar” har det gjorts en kartläggning om antalet hemlösa i Sverige 1999 samt en fördjupningsstudie där kommuners arbete med hemlöshetsfrågor har undersökts (Socialstyrelsen, 2000). En liten del av studien behandlar hemlösas egna åsikter om den hjälp de fått. I studien har 13 hemlösa kvinnor och män intervjuats om uppfattningen om den hjälp de fått samt inställningen till

socialtjänsten. 11 av 13 intervjuade var övervägande negativt inställda till socialtjänstens arbete. De uppgav att den hjälpen de har fått inte har varit tillräcklig eller att de har blivit erbjudna fel sorts hjälp. Den negativa inställningen kan grunda sig på att de upplever sig få för lite ekonomiskt bistånd samt att biståndet knyts till krav som drogfrihet. Att socialtjänsten satsar mycket resurser på dyra boendialternativ, som är knutna till drogfrihet, men då ett återfall inträffar avbryts boendet lyfts även upp som något negativt. En av de intervjuade, med tidigare missbruksproblematik, uppfattar socialtjänstens krav på total avhållsamhet som felaktigt då det inte krävs av andra delar av befolkningen. De två intervjupersonerna som var positiva till socialtjänstens hjälpinsatser menar att socialsekreterare har gjort vad de har kunnat för att hjälpa dem. I undersökningen framgår att en av dessa informanter upplevde att den fina kontakten med sin socialsekreterare hjälpte honom till drogfrihet. Han lyfte även fram att många erbjuds mycket hjälp men upplever ändå att de ingen hjälp har fått. Vissa av de intervjuade beskriver dock en osäkerhet gällande vilken typ av hjälp de vill ha. Bostäder, med eller utan stödinsatser, och behandling ses emellertid som något önskvärt. Behovet av sysselsättning framgår även (Socialstyrelsen, 2000).

I SOU (2001:95) beskriver Löfstrand och Sahlin, utifrån intervjuer med 81 personer som är hemlösa eller har svåra bostadsförhållanden, hur många har negativa upplevelser av sin kontakt med myndigheter. Undersökningen visar att många har upplevt att det är svårt att komma i kontakt med myndigheter vid akuta behov samt att många har upplevt det som obehagligt att berättelser om livssituationen ska komma att ligga till grund för beslut som ska fattas. En relativt stor del av intervjupersonerna berättade att de brutit kontakten med socialtjänsten eftersom de har upplevt sig orättvist behandlade och otrevligt bemötta. Missnöjet har ofta grundat sig på de boendialternativ som har erbjudits samt de villkor som har varit knutna till dessa. Löfstrand och Sahlin (2001) menar även att det inte räcker med att en handläggare och klient är överens om vilka behov som finns och vilka insatser som behövs eftersom handläggaren oftast inte kan påverka vilka boendialternativ som finns till buds på den sekundära bostadsmarknaden. Myndigheternas regler och prioriteringar påverkade även vilka insatser som beviljades. Många av intervjupersonerna berättade även hur de inte tycks passa in i de boende- och behandlingsalternativ som finns. De fick höra att deras problem antingen var för stora eller för små för att de skulle få tillgång till de resurser som de önskar. Åtskilliga intervjupersoner menade även att deras egna definitioner av sina behov inte uppmärksammades utan myndighetspersonerna gjorde egna bedömningar av vilka behov som fanns. Löfstrand och Sahlin (2001) beskriver även att det var vanligt att myndighetspersoner

lade hela ansvaret för den svåra bostadssituationen på individen själv. Många upplevde även socialtjänstens boendeanternativ som otrygga då vräkning från dessa kunde bli resultatet om regler inte följts. En maktkamp om vilka villkor som ska vara knutna till biståndet uppkom ofta. Undersökningen visar att resultatet av maktkampen kan ta sig uttryck i vägran att lyda, avbruten kontakt, hycklande anpassning, hot eller total uppgivenhet. Ett annat sätt som intervjupersonerna hanterade dessa situationer var att utveckla klientkompetens vilket betyder att personerna har lärt sig att hantera myndigheters regler på ett kreativt sätt för att på så vis lättare driva igenom sina önskemål. Enligt Lofstrand och Sahlin (2001) berättar intervjupersonerna hur myndighetspersoner inte hållit överenskomna arbetsplaner, varit motsägelsefulla i sina åtgärder och godtyckliga i sina bedömningar. De upplevde att myndigheterna ville kontrollera dem samtidigt som de inte tog ansvar för sina egna beslut och misstag. Planer kunde abrupt avbrytas med hänvisning till att arbetsplaner inte följts. Lofstrand och Sahlin (2001) för även ett resonemang om att socialsekreterare ofta inte uppfattar egen bostad som ett uppnåeligt mål varpå insatserna koncentreras på missbrukskontroll och tak över huvudet. Utifrån undersökningen kan man dock tydligt se att det just är eget kontrakt som intervjupersonerna helst av allt vill ha. De uppgav även att de ville att myndighetspersonerna skulle ge dem raka besked, ett korrekt och respektfullt bemötande, stå på deras sida vid eventuella konflikter med andra myndigheter samt att de skulle hålla sitt ord (Lofstrand, Sahlin, 2001).

Inom ramen för Socialstyrelsens (2004) lägesbeskrivning "Hemlösa män i Stockholm" har Ulla Beijer genomfört 15 intervjuer med hemlösa män. Männerna som blivit intervjuade hade en kritisk syn på hjälpsystemet som de uppfattade inte var utformat på ett tillfredsställande sätt. Flera av männen uppfattade sig som fångade i hjälpsystemet som de upplevde var utformat på ett sätt som försvårade självbestämmande och möjligheten att få en egen bostad. Enligt undersökningen hade de dock många positiva erfarenheter av socialsekreterare, personal på frivilligorganisationer, boendepersonal, fältarbetare och sjukvårdspersonal. När kritiken mot socialarbetarna var negativ riktades den mot en enskild person som de inte tyckte skötte sitt jobb på ett tillfredsställande sätt. Männerna var dock ofta mycket självkritiska och känslor av skam och ångest infann sig ofta när de inte hade lyckats leva upp till socialsekreterarnas förväntningar (Socialstyrelsen, 2004).

4.5. Kontroll och krav

Carlson (2006) har genomfört en undersökning, utifrån tre intervjuer med socialsekreterare, där han bland annat undersökt under vilka omständigheter rätten till bistånd i form av boende är kopplade till specifika krav på biståndssökaren. Intervjuerna fokuserade på den grupp som har svårigheter med att avancera i det boendesystem som kommunen har. Utifrån materialet såg han två huvudgrupper som klienterna grupperades in i. Det handlade om människor med huvudsakligen missbruksproblem och människor med huvudsakligen psykiatriska problem med eller utan missbruksproblem. Beroende på vilken grupp klienterna bedömdes tillhöra tycks olika typer av krav ställas på biståndssökaren. Klienter med huvudsakligen missbruksproblem bedömdes ha ett större ansvar för sin egen situation och på dem ställdes högre krav och förväntningar. Socialsekreterarna tycks, i de här fallen, använda sig av ett konsekvenspedagogiskt förhållningssätt där en person som förlorar sitt boende på grund av sitt beteende får vänta med att få ett nytt boende tills nästa möte med socialsekreteraren och på så vis ta konsekvenserna av sitt handlande. Carlson (2006) menar dock att detta handlingssätt delvis beror på socialsekreterarnas höga arbetsbelastning. Utifrån socialsekreterarnas berättelser tycks det finnas en högre symtomtolerans när det gäller äldre missbrukare varpå det ställs lägre krav på dem. Samtidigt menar Carlson (2006) att socialsekreterarna upplevde det som problematiskt att låta en person bo på ett lågtröskelboende hur länge som helst utan krav på minskat missbruk. Om det är socialsekreteraren eller klienten som ska göra bedömningen huruvida detta är en lämpligt är dock något socialsekreterarna frågar sig. En av socialsekreterarna menar även att det inte är rimligt att ställa några krav på personer som befinner sig längst ner i boendetrappan, förutom de krav som boendet har i form av förbud mot hot och våld. Boendet ses här som en grundförutsättning för att över huvud taget kunna arbeta med klienten. Socialsekreterarna i Carlsons (2006) studie visar dock på en delad bild gällande att ställa definitiva krav och ultimatum som är kopplade till boendet. Boendet kan dels ses som en minimirättighet och dels ses som en morot till förändring. Carlson (2006) menar att det på gruppen med huvudsakligen psykiatriska problem inte tycks ställas många krav då socialsekreterarna enbart var tacksamma för att personen stannade kvar på boendet. De bemöts med mindre krav och större tolerans. Det finns även en tendens att hyresvärdar har större tolerans med denna grupp (Carlson, 2006).

4.6. Avslutande diskussion

I mötet med socialtjänsten är hemlösa personers underläge ett faktum och hur de upplever bemötandet formas av detta. Hur bemötandet uppfattas i denna position av underläge är således intressant att studera utifrån brukarnas eget perspektiv. Det har gjorts en del forskning om hemlösa personers upplevelser av socialtjänsten. Vi ämnar att förstärka denna forskning men även att belysa hemlösa personers uppfattningar om frivilligorganisationer.

5. Metod

5.1. Metodval

För att kunna välja forskningsmetod är det, enligt oss, viktigt att man relaterar sitt val till studiens syfte. Vi har i vår C-uppsats valt att använda oss av kvalitativa forskningsintervjuer. Att välja den metoden då man ämnar undersöka hemlösa personers komplexa situation tydde sig relativt självklart av olika anledningar. *”Syftet med den kvalitativa forskningsintervjun har sagts vara att beskriva och tolka de teman som förekommer i intervjupersonens livsvärld”* (Kvale, 1997, sid 170) vilket vi har för avsikt att göra. Kvalitativa intervjuer ger beskrivande data om individernas verbala utsagor och observerbara handlingar. Genom den kvalitativa metoden försöker forskaren få kunskaper om individens egna upplevelser utifrån hennes egen berättelse. Den kvalitativa forskningsintervjun lämpar sig bra när man vill veta hur individer själva uppfattar sin livsvärld utifrån specifika teman och händelser (Kvale, 1997). Då vårt syfte samt våra frågeställningar ämnar till att få kunskap om hur personer som är hemlösa själva ser på sin situation utifrån olika aspekter samt hur professionella ser på deras situation ter det sig naturligt att använda sig av kvalitativa intervjuer. Hade vi istället valt kvantitativ forskningsmetod i form av att skicka ut enkäter hade det troligen blivit svårt på grund av vårt val av informanter. Våra informanter är i huvudsak hemlösa vilket betyder att det finns en svårighet med att nå personerna. Att genomföra en enkätundersökning med människor som inte har någon adress är problematiskt. Studier som har för avsikt att göra representativa urval av gruppen hemlösa får enorma svårigheter när det gäller bortfall och mörkertal (Svärd, 2008). Det hade därför med ganska hög sannolikhet varit svårt att genom enkätundersökning få ett tillräckligt stort material att analysera. Osäkerheten hade förmodligen varit konstant över om materialet skulle nå rätt målgrupp. En mer tillförlitlig variant av metod, det vill säga intervjuer, gav oss en större sannolikhet och säkerhet i att nå målgruppen och få ut den information vi var ute efter. Den säkerheten är alltid trevlig att ha då man genomför en studie på ett begränsat antal veckor.

Det finns dock fler kvalitativa metoder att välja mellan. Ett exempel är observation. Vi rörde oss under intervjuperioden på platser där personer som är hemlösa samt professionella ifrån frivilligorganisationer vistas. Vi träffade, samtalade och observerade dessa personer vid många tillfällen. Det gav oss naturligtvis något det också, såsom de flesta möten med andra människor gör. Men vår ambition var aldrig att använda oss av observation som metod då vi inte ansåg att observationer hade gett oss den information vi var ute efter. Även om täta, regelbundna observationer hade lett till att personer som är hemlösa hade fått förtroende för oss, öppnat sig och samtalat om våra frågeställningars teman hade det ändå inte räckt för det vi ville åstadkomma med vår studie. Personer som är hemlösa lever i många hänseenden ett kollektivt liv. Att på detta också bli observerad kan säkert upplevas som integritetskränkande, vilket man bör ha i åtanke. Då vårt syfte är att undersöka vilka erfarenheter hemlösa personer har av socialtjänsten och frivilligorganisationer och hur livssituationen ser ut så finns chansen, eller risken, att man inte vill tala om det bland alla människor som befinner sig på denna plats. Tilläggas skall också att vi i vår studie även intervjuat professionella ifrån fyra frivilligorganisationer som arbetar med personer som är hemlösa. Hade vi valt observationer av den gruppen kan man tänka sig att det hade varit svårt att få ut det vi önskat då de utför ett arbete på en verksamhet och måste ägna sig åt sina arbetsuppgifter. Att under en begränsad tid genomföra en intervju passar förmodligen bättre. I en intervjusituation har en person utifrån vissa förutsättningar blivit tillfrågad om han/ hon vill ställa upp på en intervju. I den situationen kan personen själv ta ställning till om vederbörande vill ställa upp eller inte vilket innebär en större valfrihet för personerna. Under en observation på en plats där det rör sig mycket människor kan det hända att personer som inte vill bli observerade ändå blir det. Utifrån detta resonemang valde vi att göra enskilda intervjuer.

5.2. Förförståelse

Innan vi började vårt uppsatsarbete hade vi mycket begränsade kunskaper om ämnet även om en av oss, Sofia, under kortare perioder har arbetat på ett boende för hemlösa. Hemlöshet har visserligen länge varit något som vi alla intresserat oss för då det som fenomen är extra intressant eftersom det enligt oss inte borde finnas hemlösa personer i ett land som Sverige med relativt omfattande offentlig sektor. Vår förförståelse, som bland annat grundar sig på en medial bild av hemlösas situation, säger oss att personer som är hemlösa ofta har en komplicerad relation till myndigheter och uppfattar hjälpen som otillräcklig. Om det är så att många har negativa upplevelser av den hjälp som erbjuds upplever vi att det således finns ett stort problem.

5.3. Urval av undersökningsgrupp

När man bestämt sig för val av metod är det viktigt att bestämma sig för vilka man skall intervjua, hur många de bör vara samt om man vill att det är en specifik åldersgrupp eller om intervjupersonerna ska tillhöra ett visst kön (Kvale, 1997). För att få hemlösas tankar och åsikter kring sin situation ter det sig ganska självklart att intervjua just personer som har erfarenhet av hemlöshet. Då vi har velat ha ett brukarperspektiv har vi valt att göra urvalet att intervjua brukare, i vårt fall hemlösa brukare. Samtidigt vill vi få perspektiv på utsagorna genom att intervjua professionella. Vår förhoppning är att detta urval ska komma att stärka eller validera vårt övriga material. I början av sökningen efter informanter märkte vi ganska snart att det enbart var män som visade intresse för att ställa upp på intervju. Av den anledningen valde vi, strategiskt, att intervjua hemlösa män. Det gav oss en homogen könsfördelning vilket kan underlätta vårt analysarbete. Vi skulle vilja påstå att det var vårt enda strategiska urval. Vi ansåg att mellan sex till åtta intervjuer med personer som är hemlösa kunde vara rimligt. Enligt Kvale (1997) bör man intervjua så många som krävs för att få reda på det man vill veta. Detta är naturligtvis inte det lättaste att veta från början men förhoppningsvis kan man veta på ett ungefär hur många som krävs för ändamålet. För att eventuellt kunna stärka eller validera vårt intervjumaterial bestämde vi oss för att intervjua ett antal professionella som arbetar med hemlösa och hemlöshetsfrågor inom olika frivilligorganisationer. Då vi var osäkra på hur många som kunde ställa upp så bestämde vi oss till en början att intervjua fyra stycken professionella för att en eventuell validering mellan grupperna skulle kunna vara möjlig och trovärdig.

En rekryteringsform som vi använde oss av när vi sökte efter informanter kallas snöbollsurval eller snöbollsmetoden. Snöbollsmetoden innebär att man ber en person som uppfyller kriterierna för målgruppen och som godtagit att bli intervjuad att nämna andra potentiella informanter (Larsson, 2005). Då man ingår i en särskild social grupp, hemlösa i vårt fall, är chansen större att de även känner till andra människor som är hemlösa och på det sättet kunde vi ha förmånen om att bli tipsade om andra personer som kunde tänkas ställa upp på en intervju. Det visade sig vara en framgångsrik metod i vår undersökning. Vi har fått tag på våra informanter via träffpunkter där hemlösa vistas. Under intervjuerna kom det fram att två av våra informanter bor i lägenhet i form av socialt kontrakt. Enligt Löfstrand (2005) är detta en typ av andrahandskontrakt där enskilda stadsdelsnämnder står för kontraktet men hyr ut det i andra hand till hyresgäster, som kan ha möjlighet att få ta över kontraktet efter en viss tid av skötsamt boende. Då den här typen av boende är en osäker boendeform i den bemärkelsen att

de inte kan vara säkra på att få ta över kontraktet ser vi dem som hemlösa. Det framkom även att en av våra informanter sedan en kort tid tillbaka bor hos sin flickvän varpå den här personen vid intervjutillfället inte definieras som hemlös. Huruvida våra informanter vid intervjutillfället är hemlösa är dock inte av största vikt då de alla har en gedigen erfarenhet av hemlöshet. För enkelhetens skull har vi valt att benämna samtliga informanter som hemlösa.

För att nå de personer som vi har intervjuat har vi sökt upp dem på platser där hemlösa brukar vistas. Det är inte helt oproblematiskt att vända sig direkt till en utsatt grupp på detta vis om man har för avsikt att ge en generell bild av hemlösas uppfattningar om exempelvis bemötande. Fokus hamnar på den mer synliga hemlösheten och andra grupper underrepresenteras eller utesluts helt. Vi är medvetna om att vårt sätt att nå intervjupersoner får dessa konsekvenser. Vi får även en viss typ av information som grundar sig på intervjupersonernas uppfattning vid tillfället för intervjun.

5.4. Avgränsningar

Då denna undersökning måste ha ett begränsat omfång har vi valt att avgränsa oss. I vår uppsats har vi haft för avsikt att ha ett brukarperspektiv vilket innebär att vi fokuserar på brukarnas berättelser. Vi kommer således att få fram brukarnas subjektiva upplevelser av våra frågeställningar. Följden av denna avgränsning blir att vi inte kommer att undersöka hur socialtjänsten ser på samma fenomen dels av tidsbrist men även för att vi vill att brukarnas historier delvis ska få tala för sig själva. För att kunna validera brukarnas upplevelser har vi dock vidgat vårt brukarperspektiv genom att intervjua representanter från fyra olika frivilligorganisationer. Dessa personer möter många hemlösa människor och kan på så vis ge sin bild av fenomenet. Vi har intervjuat sju personer som har erfarenhet av hemlöshet samt fyra professionella. Vi hade gärna intervjuat fler men på grund av tidsbrist och svårigheten att komma i kontakt med informanter valde vi denna avgränsning.

5.5. Intervjuformulär

I Larssons (2005) resonemang om kvalitativa intervjuer belyser han olika typer av intervjuformer. Han talar bland annat om möjligheten om att lämna utrymme för informanten att belysa och tala om andra, närliggande ämnen eller fenomen. Detta är något som vi har tillämpat under våra intervjuer som har varit av semistrukturerad karaktär. En person som gör en intervjuundersökning har som främsta uppgift att göra det möjligt för en intervjuperson att berätta om sina upplevelser utifrån ett visst begränsat syfte (Larsson, 2005). Som ett

delmoment i att göra detta möjligt har vi utgått från ett intervjuformulär med teman och underfrågor (Se bilaga 2). Det vill säga att vi har utgått ifrån ett förformulerat intervjuformulär för att få en struktur men samtidigt lämnat utrymme för intervjupersonerna att tala fritt vilket ger informanterna relativt fria möjligheter att tala om det de själva önskar framföra. Vi ämnar att med vår studie få hemlösas egna bilder av sin situation, om upplevelser av bemötandet ifrån socialtjänst och frivilligorganisationer, om den hjälp som finns och de krav som ofta hänger ihop med att erhålla hjälp. Vi har därför valt att tematisera vårt intervjuformulär utifrån brukarnas upplevelser av bemötandet från socialtjänsten och frivilligorganisationer, brukarnas upplevelser av sina individuella behov i förhållande till de stöd och hjälpinsatser som de vill ha eller har fått, möjligheten att ur en maktaspekt påverka vilka insatser som de får samt hur de ser på de krav som socialtjänsten och frivilligorganisationer har. Ett analysarbete underlättas av om det finns en tydlig struktur på intervjuformuläret (Larsson, 2005). Denna medvetenhet gjorde att vi i möjligaste mån har försökt hålla oss till vår förbestämda struktur. Vi märkte snabbt att de flesta av våra intervjufrågor som vi använde oss av när vi intervjuade de hemlösa personerna fungerade mycket bra. Efter första intervjun strök vi dock några av våra frågor då dessa besvarades genom andra frågor. Intervjufrågorna till de professionella fungerade inte riktigt lika optimalt varpå vi efter första intervjun försökte anpassa dem mer efter varje intervjuperson. Vi behöll dock våra teman.

5.6. Litteratursökning

Som startpunkt i vår litteratursökning har vi använt oss av Göteborgs universitetsbiblioteks hemsida. Via den har vi nått de databaser som vi har använt oss av. De databaser som vi har använt oss av för att söka litteratur är Social services abstracts och sociological abstracts. Vi har även sökt litteratur på Libris och Google. Exempel på sökord som vi har använt oss av i olika kombinationer är homeless, homelessness, Sweden, power, empowerment, housing first, social control, makt, kontroll, krav och hemlöshet.

En annan del av vår litteratursökning har varit genomgång av källförteckningar av litteratur som vi redan hittat. Denna genomgång gav samtidigt information om intressanta forskare för oss att undersöka.

5.7. Materialinsamling och genomförande

För att komma i förbindelse med professionella och hemlösa personer att intervjua kontaktade vi olika frivilligorganisationer som bedriver någon form av boende, bispisning och behandling. Vi kontaktade personal på Faktum, Stadsmissionen, Räddningsmissionens, samt på LP-stiftelsen. Vi talade om för personalen var vi kom från, vad vi ville göra och syftet med vår undersökning. Därefter frågade vi om de kände till någon som levde som hemlös som kunde tänkas vara intresserad av att delta i vår studie eller om de kunde tipsa oss om någon professionell som kanske var intresserad av att ställa upp på en intervju. Alla var väldigt hjälpsamma och kunde de inte tipsa oss om någon att intervjua försökte de komma på ställen dit vi kunde gå och fråga efter personer att intervjua. På Faktum, Räddningsmissionens och på LP-stiftelsen lämnade vi dock ett brev där det kortfattat framgick var vi kom ifrån och att vi sökte personer som ville delta anonymt i en intervju (Se bilaga 3). Kontakten med Stadsmissionen och LP-stiftelsen genererade i en intervju med en professionell vardera. När vi genomförde intervjun med en personal från Stadsmissionen råkade vi av en slump stöta på en person som vi tidigare intervjuat och han tipsade oss om att vi gärna fick intervjua hans kamrat som råkade befinna sig i närheten. Via Faktum och Räddningsmissionens café kom vi i kontakt med två professionella samt fyra respektive två hemlösa personer att intervjua. Sammanfattningsvis intervjuade vi alltså sju personer som har erfarenhet av hemlöshet och fyra professionella personer som arbetar på någon frivilligorganisation.

Då de ställen vi besökte inte uteslutande besöks av personer som är hemlösa var det av vikt, inte minst ur en etisk aspekt, att undvika antagandet att alla vi mötte var hemlösa. Det kan naturligtvis alltid vara enormt känsligt att söka efter informanter på detta vis då människor kan tycka att det är kränkande att vi befinner oss i lokalerna med detta syfte. För att så långt som möjligt undvika detta pratade vi först med personalen för att få deras godkännande för vårt sökande samt försökte läsa av stämningen för att se om vår närvaro skapade oro eller liknande.

Då vårt syfte med undersökningen delvis var att se på hemlösa personers upplevelser av socialtjänsten kände vi att vi behövde ha kunskap om myndighetens arbete. För att få information om socialtjänstens arbete med hemlösa genomförde vi ett gruppmöte med fyra socialsekreterare där socialsekreterarnas arbetsuppgifter, sociala kontrakt, myndighetens möjlighet att hjälpa hemlösa, bostadsbolagens ansvar och socialtjänstens krav diskuterades.

I början av alla våra intervjuer gick vi igenom vilka vi var, syftet med vår undersökning, att intervjupersonen när som helst kunde avbryta intervjun, låta bli att svara på en fråga och dra tillbaka hela deltagandet i efterhand, innan uppsatsen är färdigställd. Vi berättade också att personerna kommer att anonymiseras men att den färdiga uppsatsen är en offentlig handling som alla kan få tag på. Alla intervjupersoner fick information muntligt och skriftlig (Se bilaga 3). För att underlätta bearbetningen av intervjuer är ljudupptagning en effektiv metod (Kvale, 1997). Vi frågade därför om vi fick spela in intervjun med bandspelare vilket alla intervjupersoner gick med på.

Intervjuerna med de professionella genomfördes på personernas kontor. Vid intervjun med personal på Faktum och LP-stiftelsen fanns det möjligheter för andra människor att lyssna på vad som sades under intervjun, vilket naturligtvis kan ha påverkat svaren på frågorna vi ställde. Vi tyckte dock att det var viktigt att intervjuerna med de hemlösa genomfördes på en avskild plats där inga utomstående kunde höra vad som sades under intervjuerna. Intervjuerna genomfördes på Faktums kontor, i ett samtalsrum på en av Stadsmissionens verksamheter, i ett samtalsrum i anslutning till en av Räddningsmissionens verksamheter, i ett grupprum på Institutionen för socialt arbete, i ett grupprum på KTB och på ett café. Det fanns ingen möjlighet för utomstående att höra vad som sades under intervjuerna men under intervjun på caféet, som visserligen var folktomt, fanns det hela tiden en risk att någon utomstående skulle komma och sätta sig i närheten och på så vis höra vad som sades. Att detta kunde ske kan ha påverkat intervjupersonens svar. Vid de tillfällen som det fanns möjlighet att genomföra intervjuerna i anslutning till de platser där vi träffat intervjupersonen gjordes detta. Då var även intervjupersonerna delaktiga i att hitta lämplig plats. De intervjupersoner som intervjuades i grupprum tillfrågades innan intervjun om de ansåg att det var en bra plats eller om de hellre ville intervjuas någon annanstans.

Eftersom vi är tre som genomfört denna undersökning har vi vid de flesta tillfällen varit tre som har deltagit under intervjuerna. Alla tre har deltagit under intervjuerna med de professionella samt vid fyra av intervjuerna med de hemlösa. Vid de övriga tre intervjuerna har två av oss deltagit, eftersom en av oss då har haft förhinder att delta. Att tre personer har deltagit under intervjuerna är naturligtvis problematiskt utifrån en maktaspekt och kan ha påverkat svaren på frågorna då intervjupersonerna kan ha upplevt det som obehagligt att svara på frågor när tre stycken lyssnar. Innan intervjuerna har genomförts har vi dock frågat intervjupersonerna om det går bra att alla är med under intervjun eller om de hellre vill att en

eller två ska delta. Samtliga vi frågade har dock sagt att de tycker att det är okej att alla vi tre deltagit, men det är möjligt att de egentligen upplevde något annat.

Under intervjuerna har vi haft olika roller. I huvudsak kan man säga att en person har haft huvudansvaret för att ställa frågor, en har fört anteckningar medan den andra har observerat. Den som har antecknat och den som har observerat har i olika hög grad varit aktiva genom att ställa följdfrågor. Vid några intervjutillfällen har vi delat upp intervjufrågorna på så vis att en person har inlett intervjun medan en annan av oss har avslutat den. På så vis har två personer haft ansvaret för att ställa frågor vilket kanske kan ha upplevts som förvirrade för intervjupersonerna. Risken för att frågor glöms bort kan även ha ökat. Om vi hade fått möjlighet att göra om intervjuerna hade vi enbart gett en person huvudansvaret för att ställa frågorna.

Längden på våra intervjuer har varierat avsevärt, från en halv timme till två timmar. De flesta av intervjuerna varade ungefär en och en halv timme. Vi har dock valt att anpassa oss efter varje intervjuperson och har därför låtit intervjupersonerna styra längden på intervjun. Vi har inte känt att det har varit etiskt försvarbart att avsluta intervjun innan informanterna har pratat klart samtidigt som vi har haft ett behov av att alla våra teman har berörts under intervjun, vilket har resulterat i flera långa intervjuer.

5.8. Bearbetning av materialet

Efter varje intervju har vi samtalat om våra tankar och känslor kring intervjun. Om vi hade haft möjlighet att göra om intervjuerna hade vi på ett mer systematiskt sätt skrivit ner tankar, känslor och primära analyser och tolkningar. Intervjuerna har dock ordagrant transkriberats bortsett från att småord så som ”va”, ”liksom”, ”änna” ibland har strukits för att materialet ska bli lättare att läsa. I transkriberingen har vi noterat när intervjupersonerna gjort en paus och skrattat men vi har inte transkriberat exempelvis suckar. Det finns en risk att man som tolkare av en transkription övertolkar eller feltolkar materialet (Kvale, 1997). Anledningen till valet av att lägga vår transkription på nivån som vi lagt den är att vi inte vill riskera att feltolka uttryck som suckar samt göra texten mer lättösläslig. Under intervjuerna har en av intervjupersonerna bett oss att inte ta med en del av det sagda under transkriptionsprocessen. Detta material har naturligtvis inte transkriberats. Namn, städer, stadsdelar, förvaltningar, boenden och behandlingshem har anonymiserats redan på transkriptionsnivå. När vi i vår analys använder oss av citat som vi anonymiserat benämner vi det anonymiserade med

bokstaven x. När vi citerar intervjupersoner har upprepningar, som vi bedömde inte påverkar innehållet, tagits bort. Vi har försökt att inte ta citaten ur sitt sammanhang men ibland har vi valt att ta bort material ur ett citat vilket vi markerar med /.../. I våra citat betyder ... att intervjupersonen gör en paus. Kvale (1997) menar att det inte är oproblemiskt att skriva ut intervjuer eftersom det alltid är intervjuaren som transkriberar och på så vis redan på transkriptionsnivå tolkar materialet. Vad man sätter kommatecken och punkter kommer att påverka hur materialet analyseras. Thomassen (2007) menar att tolkningar av vad en paus egentligen betyder kan vara problemiskt. Detta resulterar i att en transkribering aldrig kan bli helt objektiv. För att inte övertolka och förvanska intervjupersonernas berättelser har vi försökt att ha dessa tankar i beaktande när vi transkriberat och bearbetat materialet.

5.9. Analys och tolkning

Efter avslutad datainsamling har vi analyserat vårt empiriska intervjumaterial utifrån ett antal teman och teoretiska utgångspunkter som relaterar till våra frågeställningar och vårt syfte. Våra valda teorier är empowerment, maktperspektiv samt begreppet bemötande. Våra valda teman är bemötande, empowerment och möjligheten att påverka samt krav. Temana är kategoriserade med ett antal underrubriker. Utifrån det vi vill belysa med vår studie har vi lyft fram citat som vi uppfattar är relevanta för vår analys och knutit dem till våra teman. När vi har analyserat vårt material har vi använt oss av analysmetoden meningskoncentrering. Utifrån Kvale (1997) innebär meningskoncentrering att intervjupersonernas svar omvandlas till kortare formuleringar där den väsentliga innebörden framkommer. Vi har på detta sätt sammanfattat intervjupersonernas utsagor och knutit dem till våra teman. Analysen har genomförts ur ett brukarperspektiv som innebär att brukarnas åsikter har varit det primära men de har också validerats i förhållande till de professionellas utsagor. I analysen drar vi även paralleller till tidigare forskning. Resultatet av analysen presenteras i vårt resultatkapitel vars disposition utgår från våra valda teman.

När man pendlar mellan teori och empiri i upplägget, analysen och resultatet av sin undersökning använder man sig av ett abduktivt förhållningssätt (Larsson, 2005). Detta förhållningssätt har vi använt oss av i vår undersökning då vi delvis hade teoretiska utgångspunkter när vi formulerade vårt syfte men empirin har också varit vägledande i valet av teorier. Vi har från början tänkt att vi skulle använda oss utav bemötande, krav och makt i analysen då vi uppfattade att det skulle passa bra i en studie om hemlösas situation. Utifrån Larsson (2005) är detta ett mer deduktivt förhållningssätt då det innebär att teorier och

begrepp styr datainsamlingen och bearbetningen. Ett induktivt förhållningssätt innebär att empirin styr val av teoretiska utgångspunkter för undersökningen (Larsson, 2005). När det gäller empowerment fick vårt insamlade material styra valet av teorin. Det är viktigt att vara medveten om dessa utgångspunkter då de kommer att styra undersökningens förutsättningar, tillförlitlighet och dess resultat.

5.10. Etiska perspektiv

Med tanke på vår målgrupps särskilda utsatthet är det etiska perspektivet extra viktigt. Innan vi har börjat söka efter personer att intervjua har vi alltid kontaktat befintlig personal på stället och presenterat var vi kommer ifrån och syftet med vår undersökning. Ur en etisk aspekt har detta känts viktigt. Under vårt uppsatsarbete har vi även tagit hänsyn till vetenskapsrådets forskningsetiska principer gällande, informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. Information om dessa har vi inhämtat på vetenskapsrådets hemsida, <http://www.codex.vr.se>. Enligt forskningsetiska rådet innebär informationskravet att forskarna ska informera deltagarna om syftet med undersökningen. Detta har vi gjort i samband med intervjuerna då vi även informerade intervjupersonerna var de kan få tag på den färdiga uppsatsen. Med samtyckeskravet menas att intervjupersonerna själva måste få bestämma om sin medverkan i studien. Intervjupersonerna har själva fått bestämma över sin medverkan och vi har gett intervjupersoner möjligheten att när som helst, innan uppsatsen är färdigställd, ta tillbaka sina uttalanden eller helt och hållet ta tillbaka sin medverkan. Med konfidentialitetskravet menas att man ska handskas med personuppgifter på ett sätt som gör att obehöriga inte ska kunna ta del av dem samt att uppgifterna avidentifieras. Vi upplyste intervjupersonerna om att de kommer att vara anonyma i uppsatsen. Nyttjandekravet innebär att uppgifter insamlade om enskilda personer endast får användas i forskningens syfte. Detta kommer vi naturligtvis att ta hänsyn till men vi preciserade det inte till samtliga intervjupersoner, vilket vi i efterhand inser att vi borde ha gjort. Vid ett tillfälle skedde det ett missförstånd gällande den överenskomna tiden för intervjun varpå personen vi skulle intervjua befann sig på en mötesplats vid en tid då vi inte var där. Vi tar på oss fulla ansvaret för detta missförstånd som ur en etisk aspekt är förkastligt. Lyckligtvis reddes missförståndet ut och intervjun kunde genomföras vid ett senare tillfälle.

Fältundersökningar kan motiveras genom att forskaren beskriver det som viktigt att lyfta fram utsatta människors erfarenheter och livsvillkor. Swärd (2008) frågar sig dock om denna typ av exponering är något som alltid önskas av målgruppen. Detta är en fråga som vi naturligtvis

också har ställt oss. Vi kan inte vara helt säkra på att de vi intervjuat egentligen vill exponeras på detta vis. Vi har fått lita på att de har tackat ja till att delta i vår studie för att de vill. Många av dem som vi har intervjuat har dessutom uttryckligen sagt att de tycker att det är viktigt att dela med sig av sina erfarenheter till blivande socionomer.

Flera av de personer som vi har intervjuat har eller har haft drog och alkoholproblematik. Ur en etisk aspekt har vi dock valt att inte intervjua personer som är uppenbart påverkade då ett påverkat tillstånd ökar risken att en person deltar i en undersökning mot sin vilja eller säger saker som personen senare ångrar.

Alla som samhället uppfattar som hemlösa ser inte sig själva som hemlösa. Om någon då upplyser dem att de är hemlösa kan det naturligtvis påverka dem negativt. Alla som rör sig i miljöer där hemlösa rör sig är dessutom inte hemlösa (Svärd, 2008). För att undvika att hamna i situationer som kan kännas kränkande har vi dock försökt att först fråga om personerna känner till någon som vi skulle kunna intervjua. I något av fallen har de uppgett att de själva kan ställa upp på en intervju.

5.11. Studiens kvalitetsaspekter

5.11.1 Reliabilitet

Reliabilitet syftar till att se huruvida resultatet från en undersökning är pålitligt. Reliabiliteten påverkas av kvaliteten på intervjun, transkribering av intervjuerna och analysen av det insamlade materialet (Kvale, 1997). Larsson (2005) menar att det är svårt att få en hög reliabilitet inom kvalitativ forskning då man inte gör någon direkt mätning utan vill upptäcka och beskriva ett visst fenomen. För att uppnå hög reliabilitet är det viktigt att undvika att fel uppstår under processen genom att vara noggrann i arbetet med intervjuerna, utskrift och analys. Om reliabiliteten ska kunna betraktas som hög menar Kvale (1997) att resultatet av undersökningen ska bli detsamma oberoende av vem som utför undersökningen och vid återkommande likadana undersökningar. Då vi i vår studie var tre stycken som både tillsammans och var för sig har intervjuat, skrivit ut intervjuerna samt analyserat betyder det att faran funnits att resultatet av vår studie inte blir pålitligt. Med den medvetenheten har vi i möjligaste mån försökt att göra likadant vid intervjuer, utskrifter och analysen. Det är dock så att tre undersökare innebär tre olika människor som, trots alla försök att göra lika, ändå alltid i någon mån gör olika. Att vara olika innebär således att reliabiliteten sänks. Vår ovana vid

intervjusituationer kommer också att påverka reliabiliteten speciellt med tanke på att våra första intervjuer präglades av en viss osäkerhet.

5.11.2. Validitet

Kvale (1997) menar att validitet handlar om att kunna säkerställa om studien faktiskt undersöker det den ämnar undersöka. För att en studie ska ha hög validitet innebär det att man kan vara säker på att man med studien undersöker det man initialt bestämt sig för att undersöka. Då är det av vikt att man hela tiden jämför det man gör med sitt syfte och sina frågeställningar så att en röd tråd löper genom hela uppsatsen vilket innebär att det handlar om en pågående process. Planering är också viktigt för att kunna åstadkomma validitet, alltifrån val av ämne, val av informanter samt presentation av resultat (Kvale, 1997). Under hela uppsatsprocessen har vi försökt att hela tiden återkoppla till vårt syfte och intervjuat informanter som vi uppfattar passar till det. Vi har även använt oss av teman som relaterar till våra frågeställningar. På så vis är vår förhoppning att validiteten således ska stärkas.

Kommunikativ validitet syftar till att man som forskare, konstant genom studien, förklarar för läsaren vilka val man gjort och varför. Det kan bland annat handla om författarnas förförståelse och vilken anknytning man har till ämnet, hur urvalet gjorts och varför samt en analys där fakta respektive subjektiva tolkningar skall hållas isär och redovisas detaljerat (Kvale, 1997). Vi har försökt att förklara varför vi gör vissa val samt varit noggranna i analysarbetet. Vår förhoppning är således att validiteten har påverkats positivt. För att få en hög intern validitet i studier med ett litet urval är det enligt Larsson (2005) viktigt att de fall som studerats undersöks noggrant. Detta har vi försökt att göra, men det betyder inte att vi kan säga någonting om hur typiska de fall som vi har undersökt är i jämförelse med en större grupp. Larsson (2005) menar även att validiteten påverkas av valda intervjufrågor och hur frågorna ställs. Vi har i möjligaste mån försökt att ställa frågor utifrån våra frågeställningar och våra valda teman men vi kan inte vara säkra på att vi har ställt de mest relevanta frågorna vilket i så fall påverkar validiteten negativt. Enligt Kvale (1997) är validiteten kopplad till undersökarens skicklighet gällande att kunna ifrågasätta och utifrån teorier tolka sitt material. Då vi är ovana vid att göra den här typen av undersökningar kan man således ifrågasätta vår skicklighet vilket kan påverka validiteten negativt. När det gäller tillförlitligheten i intervjupersonernas svar kan val av plats för intervjun även ha betydelse. Vid intervjuerna med representanterna från Faktum och LP-stiftelsen fanns det möjligheter att andra hörde vad som sades samt störande moment i form av personer som avbröt intervjun vilket kan ha påverkat intervjupersonernas svar på våra frågor. En av intervjuerna genomfördes på ett café

där det hela tiden fanns en risk för att utomstående skulle komma in på café vilket naturligtvis kan ha påverkat svaren på våra frågor. Att tre personer har deltagit under de flesta av intervjuerna är naturligtvis problematiskt utifrån en maktaspekt och kan ha påverkat svaren på frågorna då intervjupersonerna kan ha upplevt det som obehagligt att svara på frågor när tre stycken lyssnar. Det finns även en risk att intervjupersonerna svarar på våra frågor utifrån vad de tror att vi vill höra i stället för att svara vad de egentligen tycker. Alla dessa faktorer kan ha resulterat i att validiteten blir lägre. Något som däremot stärker vår validitet är att vi förutom intervjuer med hemlösa personer även har intervjuat representanter från olika organisationer som arbetar med hemlösa personer.

5.11.3. Generaliserbarhet

Generaliserbarhet syftar till att ta reda på om och i vilken utsträckning resultatet av en vetenskaplig studie kan generaliseras. Det vill säga om resultatet och den nya kunskapen är allmängiltig (Kvale, 1997). Vi har inga ambitioner att kunna dra generella slutsatser utifrån det material vi samlat in. De personer vi har intervjuat har varit dem som har varit lätta att få tag på vilket resulterar i att en stor grupp hemlösa personer utesluts helt ur vår undersökning. Om vår ambition var att ge en generell bild av hur hemlösa uppfattar exempelvis bemötandet från socialtjänsten skulle man kunna säga att vårt urval var extremt snedvridet. Att vi har valt att göra en liten studie kommer naturligtvis även det att påverka generaliserbarheten. Då vårt resultat till viss del stämmer överens med tidigare forskning stärker det visserligen vårt material men det betyder ändå inte att vi kan dra generella slutsatser utifrån alla hemlösa. Av de aspekter på hemlösas situation, där vårt resultat stämmer överens med tidigare forskning, skulle man kunna dra generella slutsatser. En aspekt är hemlösas upplevelser av socialtjänstens bemötande.

6. Teoretiska perspektiv

6.1. Bemötande

I vår analys har vi använt oss av begreppet bemötande utifrån hur brukarna upplever bemötandet från professionella. Vi kommer att utgå från Hydéns (2001) resonemang om begreppet. Han menar att bemötande från professionella kan förstås som ett relationellt möte mellan människor. Då den ena parten håller sig aktiv i förhållande till den andra blir bemötandet ur den synvinkeln en asymmetrisk relation. Aspekter på bemötande kan dels ses utifrån den som blir bemött och den som bemöter. När en person upplever sig har blivit

negativt bemött menar Hydén (2001) att det är av stor vikt att den professionella personen som bemöter kan förklara och legitimera sitt bemötande utifrån den situation som bemötandet har uppstått, vilket kan skapa förståelse och relationen kan i bästa fall fördjupas. Det negativa bemötandet kan dock skapa en situation där personen som blivit bemött upplever att bemötaren inte kan sätta sig in i vederbörandes situation och relationen kan utvecklas till en konflikt med mer negativt bemötande där personen som blir bemött känner sig ifrågasatt och icke-bekräftad. Ett bemötandeproblem har således uppstått. Hydén (2001) menar att mycket av upplevelserna av det negativa bemötandet kan härledas till att den professionelle exempelvis inte lyckas förklara sitt bemötande utifrån formella regler som vederbörande anser sig måste följa, att vederbörande inte tycker att det är meningsfullt att förklara sitt bemötande eller att de inte själva upplever att de har bemött någon negativt. Bemötandeproblematiken behöver alltså inte uppstå om det ges en logisk, rimlig och förståelig förklaring till exempelvis avslag eller liknande. Hydén (2001) menar att den professionella logiken, juridiska regler och organisatoriska förutsättningar ibland kan skilja sig enormt från den vardagliga förståelseramen vilket resulterar i att ett handlande ses som obegripligt och främmande. Om den professionelle dessutom inte redogör för varför somliga frågor ställs i en utredning kan brukaren komma att uppleva bemötandet som integritetskränkande (Hydén, 2001).

6.2. Empowerment

I vår analys har vi använt oss av teorin empowerment då den kan ge oss en spännande infallsvinkel på brukarnas upplevelser av makt och inflytande. Begreppet empowerment är svårt att beskriva i korthet och definitioner skiljer sig åt från en författare till en annan. I dessa olika definitioner är det dock möjligt att identifiera vissa återkommande nyckelord, såsom makt, kontroll, självförtroende, kompetens och stolthet (Forsberg, Starrin, 1997). Det kanske viktigaste att poängtera är att empowerment handlar om att själv ta initiativ till att ta kontroll, antingen individuellt eller kollektivt. Det är således inget som någon individ eller grupp ger tillåtelse till, utan den eller de som inte från början innehar makt måste aktivt tillkämpa sig den. ”*Empowerment är inte något som är begränsat till att man tillåter eller stöttar människor att agera, utan det syftar till att för alltid lämna över tillräckligt med makt till [...] så att de ska kunna få kontroll över sitt liv*” (Payne 2002 sid 365).

Empowerment lanserades i 70-talets USA och slog snart igenom inom det sociala arbetet. Ursprungligen var teorin väldigt radikal till sin karaktär och handlade främst om lokal utveckling och samarbete inom samhällets utsatta och svaga grupper för att göra sina röster

hörda gentemot de samhällsgrupper som innehade reell makt. Idag har begreppets innebörd breddats och används i en rad olika sammanhang (Forsberg, Starrin, 1997). Man kan enligt Mullender och Ward (1991) identifiera två olika grupper av människor som använder sig av empowerment på två skilda sätt som står i motsatta i förhållande till varandra:

- De som inget har men som kräver en egen röst. De som upplever att de blir överkörda av myndigheter och deras byråkrati utifrån en samhällsposition de inte själva valt att ha och som inte har möjlighet att uttrycka sin individualism.
- De som befinner sig i en god position och har möjlighet och medel att betala för tjänsten att någon form av ”coach” skall identifiera individens eller gruppens resurser för att kunna förbättra maktpositioner ytterligare (Mullender, Ward, 1991).

Enligt Forsberg och Starrin (1997) är empowerment användbart både inom grupper och för enskilda individer och innebär då lite olika mål beroende på förutsättningarna. På *individnivå* kan det innebära en utveckling mot ökad självförtroende och förmåga att utföra vissa handlingar, medan det på *gruppnivå* ofta riktar sig först och främst mot att stärka gruppen som sådan och därefter riktar sig utåt för att förändra samhällsstrukturer. Empowerment handlar således både om människors inre och yttre förhållanden (Forsberg, Starrin, 1997).

6.2.1. Empowerment utifrån individuellt perspektiv

”Människor måste betraktas som subjekt och därmed också som i princip kapabla att styra sina egna liv” (Forsberg, Starrin, 1997 sid. 13). Empowerment på en individuell nivå syftar till att individen måste kämpa till sig sin makt och att man på det sättet aktivt tar kommando över sitt eget liv. För att människor ska ha kraften till att ta kommandot behöver man resurser. Resurser kan handla om att kunna ta tag i sina egna problem och lösa dem samt att tillfredsställa sina egna behov utan att vara beroende av någon eller något annat. På så sätt kan individen ta tillbaka makten över sitt eget liv och bli självbestämmande. Enligt Forsberg och Starrin (1997) har vi alla större möjligheter än vi tror att förändra oss själva och samhället. Det vi behöver hjälp med är att upptäcka dessa möjligheter. Att få den hjälpen kan vara avgörande för hur vi hanterar våra liv, och som följd, hur vi mår. Att luta oss tillbaka medan någon annan styr och ställer över oss gör mer skada än nytta. Vad som behövs är en medvetenhet och en tro om att förändring kan ske hos den lilla människan. Empowerment refererar alltså till varje liten del som gör det möjligt för en individ att äga sitt eget liv (Forsberg, Starrin, 1997).

6.3. Makt

Då brukarna som vi intervjuat alltid befinner sig i en maktrelation i förhållande till framför allt socialtjänsten men även frivilligorganisationerna är det viktigt för oss att utöver teorin om empowerment även fokusera på begreppet makt. Skau (2001) gör en diskussion om makt utifrån Webers klassiska definition av makt som lyder: *”möjligheten att få igenom sin vilja i en social relation, också i händelse av motstånd, oavsett vad denna möjlighet beror på”* (Skau, 2001, sid. 36). Utifrån den här definitionen ses makt som något värdeneutralt. Makten består i att ha möjlighet att driva igenom sin vilja och behöver således inte användas för att existera. Skau (2001) menar att makten i sig inte är etisk eller oetisk men kan användas på ett etiskt eller oetiskt försvarbart sätt. Konflikter kan uppstå när klientens och socialarbetarens viljor skiljer sig åt och i dessa fall har parterna olika möjligheter att driva igenom sin vilja. Socialarbetarens makt är grundad i en juridiskt, kulturellt och ekonomiskt kontext. Klienten får makt genom sina lagstadgade rättigheter, som de dock inte alltid är medvetna om, men relationen präglas ändå i högsta grad av en ojämlik maktbalans. Skau (2001) menar vidare att en klient som är beroende av hjälp befinner sig i ett underläge där medgörlighet och anpassning gynnas i stället för kritik och kamp. Klienten kan utveckla motstrategier så som vägran, men följderna av ett sådant beteende är ofta kopplat till negativa sanktioner. Skau (2001) menar att maktdimensionen i en relation går att förstå på en systemnivå och en personnivå. Till systemnivån hör hjälpapparaten som helhet, dess regler, maktmedel, resurser osv. Personnivån handlar om den professionellas yrkeskompetens, värderingar och empatiska förmåga. Den enskilde handläggaren kan förhålla sig till de strukturella maktaspekterna och på så vis förstärka eller dämpa dem. Detta kan leda till att systemet påverkas. Den professionelle har även tolkningsföreträde gällande vilka behov som ska betonas i exempelvis en utredning. Om klienten får ett litet utrymme att påverka tolkningarna blir maktbalansen ännu skevare (Skau, 2001). Löfstrand och Sahlin (2001) menar att en relation mellan klient och socialsekreterare per definition alltid är en maktrelation vilket inte upplöses av att myndighetspersonen kan uppleva sig som maktlös i förhållande till gällande regelverk. Makt är dock inte enbart ett förhållande mellan två parter eftersom makt också handlar om skickligheten att, trots strukturella hinder, driva igenom sina önskemål (Löfstrand, Sahlin, 2001). Järvinen (2002) menar att socialt arbete inte enbart handlar om att hjälpa, ge stöd och genomföra en neutral handläggning. Faktorer som makt och kontroll finns i hög grad med i processen. Socialarbetaren befinner sig i organisationer som kontrollerar resurser så som ekonomiskt bistånd men har även en indirekt och direkt kontroll av boende, behandling och aktivering. Utifrån Foucaults begrepp pastoralmakt diskuterar hon om socialarbetarens

maktutövning. Pastoralmakten kan härledas från den gammalkristna traditionen där kyrkan hade en betydande makt över allmänheten och kunde garantera frälsning efter döden. Nutidens och dåtidens pastoralmakt handlar om att kontrollera och hjälpa befolkningen och individen. Järvinen (2002) menar att hjälpen, exempelvis i form av ekonomiska bistånd, i vissa fall kan betraktas som en gåva. Dagens pastoralmakt utgår även från en närgående analys av individens problem och tillkortakommanden som registreras och kategoriseras. Kategoriseringen får som resultat att somliga grupper faller utanför, uppfattas ibland som omotiverade och blir utan hjälp. Klienten definieras dessutom som hjälpbehövande och socialarbetaren den som ska erbjuda hjälp vilket påverkar relationen (Järvinen, 2002).

7. Resultatredovisning

I resultatredovisningen kommer vi först att presentera de informanter som är hemlösa. Därefter kommer vi att analysera vårt insamlade material utifrån bemötande, empowerment och makt. Vår analys är uppdelad utifrån valda teman vilka är bemötande, empowerment och möjligheten att påverka samt krav. Efter varje tema följer en sammanfattning av de mest intressanta resultaten.

7.1. Presentation av informanterna

Johan är i 50-årsåldern. Johan bor på ett lågtröskelboende och har varit hemlös i många år. Johan har ett aktivt drogmissbruk.

Fredrik är i 60-årsåldern. Fredrik bor i en husvagn och har varit hemlös i åtta år.

Kennet är i 40-årsåldern. Kennet är nyss inflyttad hos sin flickvän men han har varit hemlös i 10 år. Kennet har ett långvarigt drogmissbruk bakom sig men är idag drogfri sedan ett par månader tillbaka.

Roland är i 50-årsåldern. Roland bor idag i en lägenhet med ett socialt kontrakt men ska inom en snar framtid få ta över kontraktet. Han har varit hemlös i perioder i många år. Roland har ett alkoholmissbruk.

Filip är i 60-årsåldern. Filip skall precis få ett förstahandskontrakt på en lägenhet som han har haft i from av ett socialt kontrakt. Han har varit hemlös i 25 år. Han är drogfri sedan fyra, fem år tillbaka efter ett långvarigt missbruk.

Kristoffer är i 60-årsåldern. Kristoffer har en osäker bostadssituation men har varit hemlös i 11 år.

Carl är i 40-årsåldern. Carl bor på ett lågtröskelboende och har varit hemlös i ungefär 25 år. Han missbrukar droger och alkohol.

7.2. Bemötande

Bemötande formas alltid i en relation. Vi har valt att se på bemötande utifrån hur bemötandet är kopplat till individernas behov och önskade insatser, upplevelser av bemötande från frivilligorganisationer, fråntagande av makt samt bemötande som inte följer brukarnas logiska resonemang.

Om det inom relationen brukare och socialsekreterare uppstår bemötandeproblematik, antingen enligt brukaren, socialsekreteraren eller av båda, kan kontakten bli lidande. Merparten av våra informanter talar särskilt om att bemötandet är knutet till att möta en socialsekreterare man kommer överens med. Att relationen brukare och socialsekreterare genomsyras av ärlighet och öppenhet värderas högt av våra informanter. Detta stämmer överens med Hydéns (2001) resonemang om bemötande då vederbörande menar att det är av vikt att socialsekreteraren är ärlig och öppen. Något som även är av vikt är att socialsekreteraren för logiska resonemang kring hjälpsituationen för att missförstånd ska kunna undvikas och bemötandeproblematik förebyggas. Logiska resonemang innebär att socialsekreteraren på ett bra sätt lyckas förmedla varför brukaren ska uppfylla vissa krav samt varför socialsekreteraren agerar på ett visst sätt. Uppfattas bemötandet inte som logiskt, för brukaren, kan det resultera i att socialsekreterarens trovärdighet sjunker.

7.2.1. Bemötande utifrån individuella behov och önskade insatser

Bemötande ifrån socialtjänsten var ett centralt tema under våra intervjuer. Samtliga informanter hade något att säga om bemötandet ifrån socialtjänsten och åsikterna gick isär.

Merparten av våra informanter pratar särskilt om vikten av att bemöta varje människa utifrån den människans individuella behov vilket de uppgav inte alltid sker.

Men om jag får säga något annat så ska man jobba för att förenkla så mycket som möjligt. Och lita på sina egna beslut och skita i, eller kanske inte skita i, vad chefen säger men försöka och göra lite mer och inte alltid svara nej så gör vi inte, så gör vi inte. (Johan)

Johan talar även om socialsekreterarens bemötande utifrån dennes behov av att arbeta inom ramen för verksamhetens regler istället för att individanpassa insatser. I SOU (2001:95) menar Löfstrand och Sahlin att myndigheters regler och prioriteringar i hög grad påverkar de insatser som beviljas. Flera av våra informanter uppger att sig ha märkt av denna prioriteringsordning då de inte har fått beviljat olika insatser. Flera av våra informanter talar även om den formella makten myndighetsutövare har vilket kan tolkas utifrån Skaus (2001) teoretiska resonemang om makt på systemnivå som handlar om myndighetens regler, maktmedel och resurser. Makten som socialsekreterare har är dock inte enbart kopplad till formella strukturer utan påverkas även av den professionellas yrkeskompetens och denne kan då förstärka eller dämpa de formella maktstrukturer som finns. Detta kan påverka brukarens upplevelser av bemötandet då vederbörande i bästa fall får individanpassade hjälpinsatser. Att bemötandet utifrån den här aspekten skiljer sig mellan socialsekreterare menar bland annat Johan.

Det är så att det skiljer sig från vilken socialsekreterare du pratar med. Det finns ju dom som har lite erfarenhet och de vet ju vad som går att genomföra och vad som inte går att genomföra. De vet ju vilka ramar som man kan kliva över./.../. Men man måste ju vara konsekvent. Du kan ju inte ändra dig från den ena gubben till den andre. Jag menar vi pratar ju med varandra. (Johan)

Flera av våra informanter talar likt Johan samtidigt om att det är enormt viktigt att bemötandet och beviljade insatser är konsekvent. Även om många träffar olika socialsekreterare skall detta inte påverka bemötandet och beviljade insatser utan det skall vara konsekvent oberoende av vilken socialsekreterare du har. Vår undersökning har visat att detta inte alltid sker. Samtidigt finns en önskan om att insatserna på ett flexibelt sätt ska kunna individanpassas vilket Filip menar i följande citat:

Och dom här reglerna dom är ju skrivna av ett visst gäng och... människor förändras ju runt omkring det här. Så det måste ju finnas utrymme för, ja det måste ju vara tänjbart. (Filip)

Att insatserna i många fall inte individanpassas ger många av våra informanter uttryck för. Vilka behov en brukare har kan dels ses utifrån socialsekreteraren men även utifrån brukaren själv. Att brukaren i så stor utsträckning som möjligt är med och påverkar vilka insatser som sätts in ses som centralt om det ska bli någon hjälp. Enligt Skau (2001) kan det lätt uppstå konflikter när klientens och socialsekreterarens åsikter går i sär och i dessa fall har parterna olika möjligheter att driva igenom sin vilja. Vi kunde även se en tendens till fler positiva åsikter om socialtjänstens bemötande då de fick sina behov tillgodosedda.

Det handlar ju om att man har olika uppfattningar. Så länge som vi är överens så är bemötandet bra. Men det är ju så för oss alla. Får vi inte som vi vill så blir vi sura som små barn. Och det är klart jag drar det kortaste strået. (Johan)

Johan visar på en medvetenhet om maktfördelningen när han säger att han drar det kortaste strået då socialsekreterare har formell makt över vilken hjälp de beviljar. Johan menar att en kompromiss är att föredra där alla blir nöjda. När Roland talar om sin relation till sin socialsekreterare tar även han upp den viktiga aspekten av att kunna kompromissa vad gäller relationen socialsekreterare - brukare.

I stort sett ganska bra faktiskt, jag har haft tur att få rätt människa. Vi har alltid kunnat prata om saker och ting, och kunna lösa på något sätt. Vi är någorlunda... kompromissa måste man göra det är bara så, det funkar ju inte annars. (Roland)

Roland talar om bemötandet utifrån vikten av vem man får som socialsekreterare. Han menar att han har fått rätt människa vilket troligen betyder att hans socialsekreterare lyssnar på honom, ser hans behov och i bästa fall beviljar de insatser han behöver. Representanten ifrån Räddningsmissionen (RM) menar att det kan vara så att om socialsekreteraren inte känner in från början, är osäkra och går på för hårt skär sig relationen. Detta kan tolkas som att bemötandeproblematik har uppstått.

Det finns naturligtvis flera viktiga aspekter av att bemöta någon på ett professionellt sätt och de ovan nämnda är några saker som vi menar bör undvikas. En av våra informanter, Kristoffer, talar dock om bra och dåligt som något subjektivt. Han tar upp en viktig men kanske också tragisk poäng med att det som är bra för brukaren troligen är dåligt för arbetsgivaren.

Jag har träffat bra socialarbetare och jag har träffat dåliga socialarbetare. Men det här med bra och dåligt beror ju på ögat som ser. Det som är bra för mig är förmodligen dåligt för arbetsgivaren. Men det beror ju på hur man ser det. (Kristoffer)

Man kan tolka det som att han menar att det är svårt för brukare och socialsekreterare att hitta en lösning som båda är nöjda med. I Kristoffers fall förelåg det en konflikt mellan honom och hans socialsekreterare vilket säkerligen bidrar till hans resonemang ovan. Finns det en bemötandekonflikt i relationen kommer den med stor sannolikhet att påverka arbetet med att hitta lösningar på brukarens svårigheter.

När det gäller kontakten med socialtjänsten uppfattas den ibland som ganska formell men då det ofta handlar om att formella beslut ska tas uppfattas det ändå som okej. På frågan ”Hur ser din kontakt ut med socialtjänsten?”, svarar en av informanterna;

Ja det är väldigt strikt, det fungerar. Det funkar som det ska. Det är en strikt klient och tjänstemanna roll. Och det är helt ok. (Johan)

Det kan finnas en trygghet i att det är just en strikt klient och tjänstemannarelation. Brukaren vet vilken roll han har och vad han kan förvänta sig av socialsekreteraren. På det sättet minskas risk för missförstånd och man vet var man har varandra. Det blir en tydlighet i relationen vilket kan leda till en trygghet. En väldigt formell relation, brukare och socialsekreterare emellan, kan dock leda till att det är svårt att bygga upp en god relation. Vår representant från RM menar att en stel relation medför svårigheter när relationen ska byggas upp. Vederbörande menar att bemötandet ibland kan vara stelt vilket resulterar i svårigheter att lita på socialsekreteraren, speciellt om man har negativa upplevelser av socialtjänsten i bagaget.

Flera av våra informanter har dock många positiva upplevelser av bemötande från socialtjänsten. De upplever att de blir lyssnade på och att deras åsikter tas på allvar. Fredrik har upplevelser av positiv karaktär då han inte har upplevt så många avslag.

Ja, jag har bara positivt att säga om socialen. Jag har liksom aldrig krävt något av någon. Socialtjänsten, de har ställt upp på mig och de har betalt de jag har bett om men jag kräver ingenting. Och då funkar det. (Fredrik)

Då han inte krävt något som han inte vetat att han skulle få beviljat har han heller inte fått avslag och därmed inte upplevt besvikelse över det. Detta går att koppla till vårt tidigare resonemang om att upplevelser av ett positivt bemötande ofta är kopplat till om man får de insatser man själv ansöker om. Fredrik menar även att det inte är socialtjänstens uppgift att ordna lägenheter till hemlösa personer samtidigt som han inte skyller sin situation på någon annan än sig själv vilket naturligtvis kommer att påverka hans upplevelser av bemötandet.

Dom ordnar ju ingenting. Dom ordnar ju inte lägenheter för det får du ju ordna själv. De går in och tar ansvar att betalningen kommer till lägenheten. Lägenheten måste du ordna själv. Där har du ju det problemet. Soc. gör nog vad de kan. (Fredrik)

Fredrik är nöjd med socialtjänstens bemötande samtidigt som han upplever att det är förfärligt att det ska vara så svårt som det är att få tag på en lägenhet. Han lägger dock inte ansvaret för detta på socialtjänsten. Carlberg (2000) menar att hemlösa individer utifrån socialtjänstlagen inte kan åberopa någon rätt till bostad då det inte finns några tydliga bestämmelser om rätten till bostad. Swärd (2008) menar dock att det finns ett utrymme för diskussion hos socialtjänsten gällande rätten till bostad men socialtjänstens bedömningar om vederbörandes skötsamhet vägs in i bedömningen. Som vi tolkar det är Fredrik medveten om svårigheten att åberopa rätten till bostad vilket säkerligen påverkar hans agerande och upplevelser av bemötandet.

Representanterna från frivilligorganisationerna menar att de ofta får höra de historier där det finns brister i bemötandet från socialtjänsten. De berättelser där bemötandet från socialtjänsten har varit bra når inte alltid till dem.

Väldigt många får ju hjälp. Ibland så upplever man som klient att man inte får det bemötandet som man kanske förväntar sig eller har rätt till. Och det är väl de historierna som vi som arbetar här kanske hör mest som inte är bra, att man känner sig kränkt. Känner sig orättvist behandlad, att man känner sig tillkortakommen. Att man inte bli lyssnad på. (Rep. Faktum)

I SOU (2001:95) diskuterar även Lofstrand och Sahlin att många har negativa upplevelser av sin kontakt med myndigheter. Relativt många av informanterna i deras studie berättade att de brutit kontakten med socialtjänsten då de känt sig just orättvist behandlade och otrevligt bemötta. Någon av våra informanter har brutit sin kontakt med socialtjänsten då dessa inte har

känt sig väl bemötta. Andra pratar även om att de känner till hemlösa som av samma orsak inte har kontakt med myndigheter.

7.2.2. Upplevelser av bemötande från frivilligorganisationer

Då kontakten med frivilligorganisationerna inte är kopplade till myndighetsutövning uppfattar våra informanter relationen genomgående som enklare och möjligheten att bli positivt bemött var större. Detta påverkas säkerligen av att relationen inte i så stor utsträckning är kopplade till krav vilket en av våra informanter tydliggör i följande citat:

Vi kan prata, vi har roligt. Inga motprestationer. Ingen som försöker göra sig till lags för den andre.
(Johan)

Våra informanter menar att deras upplevelser av bemötande från frivilligorganisationerna påverkas av vad frivilligorganisationerna faktiskt kan genomföra och bidra med. De vet vad de kan kräva av frivilligorganisationerna och agerar därefter. När vi pratar om skillnaden på bemötande mellan frivilligorganisationerna och socialtjänsten tar våra intervjupersoner ibland upp att den ekonomiska aspekten är av betydelse vilket Johan pekar på i följande citat:

När det handlar om de sociala myndigheterna så är det ju ofta en ekonomisk fråga. Det är ju där det skär sig. Jag kan ju inte gå till x-organisationen och begära 8000. (Johan)

Frivilligorganisationerna har möjlighet att tillfredsställa somliga behov men har inte möjlighet att tillfredsställa andra behov. De uppfattas som ett komplement till socialtjänsten vilket stämmer överens med Nordfeldts (2000) resonemang om frivilligorganisationernas betydelse för hjälpsystemet. Han menar dock att det finns en risk att frivilligorganisationernas arbete möjliggör för tillbakadragande av resurser från den offentliga sektorn. Våra hemlösa informanter har inte gett oss några starka belägg för att de skulle uppfatta denna risken som stor mer än att en individ påpekade att frivilligorganisationerna får ta ett stort ansvar när det gäller tillhandahållning av mat. Flera av våra informanter upplever det som extremt positivt att frivilligorganisationerna erbjuder mat vilket resulterar i att man aldrig behöver gå hungrig. Att många frivilligorganisationer kan erbjuda något så elementärt som mat för dagen påverkar säkerligen upplevelsen av att man får ett bra bemötande. Detta stämmer bra överens med vad representanten ifrån Stadsmissionen (SM) pratar om när det gäller vilka möjligheter de har att tillfredsställa olika behov.

Vi har vår verksamhet och kan erbjuda det vi har och har människor andra behov så... Det finns samtidigt ett behov som handlar om pengar och det kan inte vi tillfredsställa, kanske skulder mm. Men vi kan hjälpa till för dagen, ingen skall gå hungrig här. /.../ men... alla behov kan vi inte hjälpa till med och det kanske inte är meningen att man skall göra heller. (Rep. SM)

En av våra informanter uppger att han har upplevt ett positivt bemötande från flera frivilligorganisationer men samtidigt är han medveten om att frivilligorganisationerna är beroende av socialtjänstens ekonomiska stöd för att de ska kunna bedriva sin verksamhet. Upplevelsen av bemötandet är således kopplat till vilka behov, i form av boende, frivilligorganisationerna kan tillfredsställa utifrån socialtjänstens ekonomiska ersättning. Den här personen har upplevt sig negativt bemött av frivilligorganisationerna när socialtjänsten inte har ställt upp ekonomiskt.

Ytterligare en aspekt av upplevelsen av bemötande kan kopplas till Faktums arbets sätt där man är beroende av försäljarna vilket med stor sannolikhet kommer att påverka upplevelser av bemötande.

Här arbetar vi inte med myndighetsutövning, det här är ju ett företag, vi säljer tidningar och vi behöver försäljarna och försäljarna behöver oss. Så att redan där är det mycket lättare. (Rep. Faktum)

Att engagemanget i den här typen av förening är frivilligt, till skillnad från kontakten med socialtjänsten som kan upplevas som påtvingad, påverkar säkerligen upplevelser av bemötandet. Då kontakten med Faktum dessutom kan bidra till försörjning och känslan av att inte behöva vara beroende av socialtjänsten kan bemötandet därmed uppfattas som mer positivt.

7.2.3. Fråntagande av makt

Det har visat sig i vår studie att det kan vara svårt att känna att man har makt över sin egen situation i kontakten med myndigheter. Det kan handla om tvång eller olika krav som ställs på brukaren. Men känslan av makt kan ändå finnas där och den kan bidra till en positiv utveckling av livssituationen. Vi har dock funnit en tendens där socialsekreterare gärna i så stor utsträckning som möjligt vill se sin del i en positiv förändring. Detta kan komma att

påverka upplevelsen av bemötandet från socialtjänsten. Filip talar om att han slutat knarka, alldeles själv, men socialtjänsten vill ta åt sig äran.

De tycker att detta är så jävla fruktansvärt bra att jag har slutat knarka. För det var ingen som trodde det. Och, de är så väldigt nyfikna på hur det går för mig. Och hon den där socialchefen, hon tog ju det här personligt. Så tre veckor efter att jag hade muckat från kåken. Då var jag inte med i programmet, den här självhjälps gruppen. Då var jag fortfarande drogfri, och så mötte jag henne på x-platsen, och då skulle hon krama mig. Och nu har det gått fyra år. Men det bästa av allt är, det är inte de som har gjort det utan jag har gjort det själv. Utan deras hjälp. (Filip)

Detta visar på vikten av att känna att man är betydelsefull i hjälpprocessen och att man känner att man har makten. Även om socialtjänsten velat ta åt sig äran så vet Filip att det är han som slutat droga, på eget bevåg. Att socialtjänsten vill ta åt sig äran kan leda till att de tar bort en känsla av makt hos brukaren vilket kan påverka känslan av att ha kontroll över sitt eget liv. Att ha en tro på sig själv, att sätta ett mål och att uppnå det på egen hand är något som tycks stärka en person och bidra till känslan av makt. Utifrån Forsberg och Starrins (1997) resonemang om empowerment är det enormt viktigt att en person känner kontroll, makt, självförtroende och kompetens för att kunna åstadkomma en positiv förändring. För att kunna ta initiativ och kontroll över sitt eget liv och på så vis tillkämpa sig makt som man från början inte har krävs resurser och känslan av att man inte är beroende. Utifrån motsatt förhållningssättet är socialsekreteraren experten som ska erbjuda hjälp utifrån egna bedömningar om vad som är bäst för brukaren. Detta kan tolkas utifrån Järvinens (2002) diskussion om pastoralmakt. Att detta förhållningssätt existerar har vid några tillfällen framkommit under våra intervjuer med brukare. Detta kan komma att påverka upplevelsen av bemötande. Något annat som framkommit från några informanter är att det ibland förekommer en typ av idéstöjd. Det vill säga att socialsekreteraren, ger uttryck för ett förhållningssätt som kan tolkas som att det grundar sig på pastoralmakt, då de ser sig som experten och gör om brukarnas idéer till sina egna. I några fall har vi i vår studie märkt att socialtjänsten agerat på detta sätt. Filip har haft erfarenhet av att hans socialsekreterare agerat idéstjuv vilket har påverkat honom mycket negativt då han har känt sig åsidosatt och överkörd samt upplevt sig negativt bemött.

Även om jag kommer med ett bra konkret förslag till en lösning av ett problem så är det inte de som tänker. Det är faktiskt så självcentrerat, även inom socialtjänsten. Det är de som skall tänka.

/.../. Jag kan komma med ett jävla bra förslag på en lösning, nä det funkar inte så, då är det inte de som har tänkt. Men de kan ta min idé och fila på den./.../. Ja, och göra den sin egen. Det låter sjukt, men det är faktiskt så. För det är ju inte bara de som har den riktiga lösningen. (Filip)

Den här typen av situationer kan påverka känslan av makt och upplevelser av bemötandet. Johan har också erfarenhet av att socialsekreteraren gärna vill tro att det är vederbörande som tagit fram en lösning, även om det faktiskt var brukaren.

Det är så här du kan nästan alltid få igenom det du vill, men du får göra det på ett jävligt konstigt sätt. Du får ju igenom det. Det bästa är som med allting, när du får igenom det och socialsekreteraren tror att det är hon som har fixat allting. Det är det bästa. Då är alla nöjda./.../. Det är bara att berömma. Även om jag själv har ringt och fixat hela grejen själv. (Johan)

Det här kan ses som en typ av idéstöld som grundar sig på att brukaren medvetet låter sina idéer stjälas då han upplever att detta ökar hans möjligheter att få igenom sin vilja. Detta kan förstås utifrån Lofstrands och Sahlins (2001) resonemang om klientkompetens vilket innebär att personerna har lärt sig att hantera myndigheters regler på ett kreativt sätt för att kunna driva igenom sina önskemål. Utifrån detta förhållningssätt upplevs bemötandet inte lika negativt då brukaren låter idéstölden ske.

7.2.4. Bemötande som inte följer brukarnas logiska resonemang

För våra intervjupersoner handlar det negativa bemötandet ibland om att socialtjänsten gör fel och inte lyssnar på brukaren. Ibland kommer socialsekreteraren även med, i brukarens ögon, ologiska lösningar. Hydén (2001) menar att mycket av upplevelserna av det negativa bemötandet kan härledas till att den professionelle exempelvis inte lyckas förklara sitt bemötande utifrån formella regler som vederbörande anser sig måste följa. Bemötandeproblematiken behöver alltså inte uppstå om det ges en logisk, rimlig och förståelig förklaring till exempelvis avslag eller liknande. Den professionella logiken, juridiska regler och organisatoriska förutsättningar kan dock ibland skilja sig enormt från den vardagliga förståelseramen vilket resulterar i att handlande ses som obegripligt och främmande.

Men så åkte jag på den tredje gång-fyllan. Och så skriver de till honom (syftar på soc sek) att han ska göra en utredning. Och han skriver att jag ätit benzo, men jag har inte tagit en tablett i hela mitt

liv. Och så tar de mitt körkort. Ett jävla sätt. Hade han skrivit att jag knarkar och super det är en sak. (Johan)

Här kan man se ett exempel på när en socialsekreterare, utifrån brukarens synvinkel, agerar på ett ologiskt sätt. Det blir ett maktmissbruk som drabbar brukaren vilket kan leda till frustration. Det drabbar naturligtvis även relationen då socialsekreterarens trovärdighet blir lidande och tilliten till socialsekreteraren riskerar att raseras. Ytterligare aspekter på när bemötandet kan ses som ologiskt är när skilda socialsekreterare gör olika bedömningar av samma ärende.

Det första året hade jag 11 olika assistenter, det en assistent godkände en månad fick jag avslag på månaden efteråt. Min situation ser likadan ut idag som det gjorde för ett år sedan ingen förändring, samma socialkontor och olika beslut. Det är för jävligt alltså. (Kennet)

I det här fallet har brukaren inte upplevt att han har fått en logisk förklaring till agerandet vilket resulterade i att han överklagade beslutet med positiv utgång. Orsaken till kortvariga relationer till socialsekreterare och ologiskt bemötande kan bero på organisationsproblem, arbetsbelastning och tidsbrist vilket en av informanterna ifrån frivilligorganisationerna talar om. Även Carlson (2006) menar att socialsekreterarnas agerande kan grunda sig på hög arbetsbelastning.

Flera av våra intervjupersoner nämner en oförståelse till varför socialtjänsten agerar som de gör då de inte upplever resonemanget som logiskt. Den bristande logiken i bemötandet och otillfredsställande förklaringar av agerande ifrån socialtjänstens sida kan leda till att brukaren inte ser sin socialsekreterare som trovärdig. Våra informanter tar även upp att de upplever det som ologiskt att socialtjänsten betalat stora summor pengar för ett boendialternativ men exempelvis inte ger ekonomiskt bistånd till billigare lösningar. Ytterligare aspekter på ologiskt bemötande handlar om att det ibland ställs för höga krav på hemlösa missbrukare. Bemötande kan även uppfattas som ologiskt när enbart kortsiktiga lösningar erbjuds vilket representanter från RM menar ofta förekommer. Detta kan bero på för hög arbetsbelastning för att man ska kunna arbeta långsiktigt och erbjuda en tillfredsställande insats. Flera av informanterna upplever även att bemötandet är ologiskt då de inte blir erbjudna egna sociala kontrakt eller andra typer av självständigt boende enbart på grund av att de har

drogproblematik. Att boendialternativen är få för de människorna med drog- eller alkoholproblematik bekräftas även av representanten från LP-stiftelsen (LP).

Ja, jag anser ju att, att Göteborgs stad och stadsförvaltning har en god resurs för människor. Problemet är att vi har ingen resurs för de människor som inte är nyktra. Där ligger problematiken. De människor som vill bli rena, som vill ta tag i sitt liv. För dem finns det mycket. (Rep. LP)

Andra informanter påpekar samtidigt svårigheterna för hemlösa utan drogproblem att få tillgång till ett drogfritt boende. Att personer utan drogproblematik eller nybliven drogfrihet erbjuds boendialternativ där missbruk tillåts uppfattas som extremt ologiskt då omgivningen på den här typen av boenden inte alltid är optimal när det gäller att åstadkomma förändring av sitt liv. Det här kan tolkas som att det finns brister i individanpassningen gällande beviljade insatser.

7.2.5. Sammanfattning Bemötande

I analysen av bemötande har vi berört frågeställningarna hur de hemlösa upplever bemötandet från socialtjänsten och frivilligorganisationer samt i vilken utsträckning de hemlösa får sina individuella behov tillgodosedda utifrån sin livssituation. I mötet med socialtjänsten är deras underläge ett faktum och hur de upplever bemötandet formas av detta. Hur bemötandet uppfattas i denna position av underläge är således intressant att studera utifrån brukarnas eget perspektiv. Det finns många intressanta aspekter som kommit fram i mötet med våra informanter vad gäller bemötande. Upplevelserna är både positiva och negativa även om upplevelser av negativt bemötande har varit dominerande vilket även har kommit fram i exempelvis Löfstrands och Sahlins (2001) forskning. Det finns dock en tendens att bemötandet från frivilligorganisationerna uppfattas som bättre. Många upplever att bemötandet vara bra då man får sina behov tillgodosedda och då socialsekreterare och brukare kommit överens. Utifrån Hydéns (2001) resonemang om bemötande kan man tolka ovanstående som att brukarna i de här fallen har uppfattat bemötandet som logiskt varpå bemötandeproblematik inte uppstått. Det kom också fram att det är viktigt att brukarna bemöts som individer men att alla ska behandlas lika på ett konsekvent sätt. I vår undersökning har vi dock inte kommit fram till något entydigt svar gällande om brukarna får sina individuella behov tillgodosedda utan det varierar kraftigt från person till person. Swärd (2008) påpekar i sin undersökning att representanter från frivilligorganisationer menar att kommunens tjänstemän har svårigheter att se individernas individuella behov då kortsiktiga

lösningar ofta förekommer. Enligt representanten från RM är detta något som ofta förekommer.

En av våra informanter är fullt medveten om att socialsekreterarna har en formell ram att arbeta inom men att det krävs att man som professionella vågar gå utanför dessa då det behövs, allt för brukarens bästa. Den formella ramen kan härledas till Skaus (2001) resonemang om makt utifrån systemnivå. Den enskilde socialsekreterarens makt på personnivå kan användas för att förstärka eller dämpa den strukturella makten vilket i bästa fall påverkar klienten positivt. Vi tolkar det som att detta kan påverka upplevelser av bemötandet.

Att man träffar rätt socialsekreterare menar flera har stor betydelse gällande möjligheterna att få rätt insatser utifrån individuella behov. Att träffa rätt socialsekreterare tolkar vi som att socialsekreteraren kan sätta sig in i vederbörandes situation, ge utrymme för personen att påverka samt bekräfta personen. Enligt Hydén (2001) är det mindre sannolikt att konflikter uppstår i den här typen av relationer vilket kommer att påverka upplevelser av bemötandet. En informant påpekade att hans relation med sin socialsekreterare fungerade okej då relationen präglades av att det var en strikt klient och tjänstemannarelation. Vi tolkade det som att det kan vara en trygghet för klienten då man är medveten om vilka roller man har i relationen brukare och socialsekreterare. Brukaren vet vad som förväntas av honom och vad han kan förvänta sig av sin socialsekreterare. Den här typen av relation kan dock leda till svårigheter när det gäller empatiskt bemötande. Den empatiska förmågan kan härledas till den professionelles makt på personnivå. Skau (2001) menar att den empatiska förmågan tillsammans med yrkeskompetens och värderingar i hög grad kan påverka den formella makt som föreligger. Vår tolkning är att detta påverkar upplevelser av bemötandet.

En annan aspekt av bemötande som vi belyste var fenomenet vi kallar idéstöld, det vill säga att brukaren kommer med en lösning som socialsekreteraren först säger nej till, men stjälar den och gör den till sin egen för att sedan använda den. Detta fenomen hade flertalet av våra informanter varit med om. Detta kan tolkas som fråntagande av makt som antingen är medveten eller omedveten. Som professionell har man förmodligen synen på sig själv som experten som också är den som har lösningen på sina brukares problem vilket kan analyseras utifrån Järvinens (2002) diskussion om pastoralmakt. Några av våra informanter menar dock att det är viktigt att se brukaren som en tillgång vad gäller kunskap om vad som är bäst för

vederbörande. De menar att de själva besitter mycket kunskap och deras tankar om lösningar är mer väsentliga än socialsekreterarnas. Detta stämmer bra överens med Forsbergs och Starrins (1997) tankar om vikten av att själv aktivt ta kommandot över sitt eget liv för att en förändring ska bli möjlig.

Ologiskt bemötande ifrån socialsekreterarens sida var även något som kom upp under våra intervjuer. Informanterna menar att deras socialsekreterare ibland tar beslut som inte är logiska. Det kan handla om till exempel en dyr boendelösning istället för att brukaren får bo på ett billigare alternativ. Informanterna menar att de inte får förklaringar på varför socialsekreteraren agerar som den gör. Enligt Hydén (2001) är det viktigt att socialsekreteraren för logiska resonemang kring hjälpsituationen för att undvika att sin trovärdighet försämras och att relationen blir lidande och bemötandeproblematik uppstår. I vår undersökning har vi kommit underfund med att detta inte alltid sker och det kan vara en förklaring till varför bemötandet ibland uppfattas som negativt.

7.3. Empowerment och möjligheten att påverka

För att kunna få kontroll över sitt eget liv och skapa förändring måste personen tillkämpa sig makt vilket innebär att andra grupper måste ge ifrån sig makt (Payne, 2002). Flera av våra intervjupersoner ger uttryck för detta när de påpekar vikten av att socialsekreteraren måste ge ifrån sig av sin makt genom att i möjligaste mån låta brukaren styra sitt liv för att en förändring ska kunna uppstå. Vi har dock funnit en tendens att flera av våra hemlösa informanter upplever att det snarare är socialtjänstens mall som dikterar villkoren för insatser i stället för individernas egna viljor. Detta ger en känsla av att socialtjänsten tar ifrån makten från individerna då de i många fall inte låter individen vara med och påverka. De flesta av våra informanter uttrycker dock att de känner att de har någon typ av makt över sitt eget liv i förhållande till socialtjänsten. Något som tyder på detta är att de i många fall ger uttryck för en otrolig kämparglöd och ett självbestämmande där de inte accepterar vad som helst och i vissa fall även får igenom sina viljor. Forsberg och Starrin (1997) menar att empowerment på individuell nivå syftar till att individen måste kämpa till sig makt och att man på det sättet aktivt tar kommando över sitt eget liv, vilket alla våra informanter försöker att göra.

Jag styr och ställer rätt mycket själv, jag är den människan, jag accepterar inte vad som helst. Det är jag som lever/leder mitt liv det är ingen annan som gör det åt mig. (Roland)

Representanten från RM menar även att hemlösa personer i många fall är starka människor som inte lätt låter sig bli överkörda. Detta behöver dock inte betyda att kampen leder till en egen lägenhet, vilket är vad alla våra informanter högst av allt önskar. Att de allra flesta hemlösa personer vill ha en egen lägenhet kan ses som självklart vilket även stämmer överens med Löfstrands och Sahlins (2001) forskning.

Ett annat sätt som flera av våra informanter visar på ett självbestämmande i förhållande till socialtjänsten är när de tackar nej till, för dem, oacceptabla insatser. Exempel på oacceptabla insatser som erbjuds kan vara lågröskelboende till personer som inte har någon typ av drog eller alkoholproblematik. Då alternativet uppfattas som dåligt väljer de hellre att vara oberoende och klara sig själva.

Men jag klarar mig själv så slipper jag stå där med mössa i handen. Det har blivit pengar över varje månad. Så skit samma. (Fredrik)

Flera av våra informanter visar på en klar uppfattning om sina behov och tvekar inte att uttrycka dem samtidigt som de har uppfattningen att det även är lönsamt att lyssna på vad socialtjänsten säger.

Dom har lyssnat på vad jag har sagt väldigt mycket, det har dom gjort och jag kan vara påstridig. Jag är den människan jag ger mig inte en millimeter, har jag en klar uppfattning håller jag på den. Jag kan också få en ”aha jaha är det så”, man måste också lyssna på vad den andre säger. Man har ju inte alltid rätt menar jag. (Roland)

Genom att kompromissa och lyssna på vad socialsekreteraren säger kan man lättare få igenom sin vilja eller delar av sin vilja och på så vis ta makten över sin situation. Utifrån Skaus (2001) resonemang om makt gynnas den som anpassar sig till systemet i stället för att ge kritik och kämpa emot. Medgörlighet och anpassning kan leda till att individen ger ifrån sig makt men samtidigt, i det här fallet, gynnas i längden.

En liten del hemlösa personer väljer hellre att leva ute och klara sig på egen hand framför att ha kontakt med socialtjänsten och bli registrerade. Man kan dels tolka det som att personen har makten över sitt liv och tar ett självständigt beslut eller är maktlös då de inte handlar om självständiga val.

Det är ju såhär att det finns många människor som sover ute året runt. De tar inte kontakt med de sociala myndigheterna. De vill inte bli registrerade. De skiter i socialbidrag de skiter i allt. De klarar sig själva. (Roland)

Det går dock inte att komma ifrån att uteslutning av kontakt med socialtjänsten innebär att man inte kan ta del av de resurser myndigheterna har i form av exempelvis ekonomiskt bistånd och alternativa boendelösningar. Vår representant från RM menar att det är väldigt svårt att skapa förändring utan kontakt med socialtjänsten.

Man måste få den människa som lever i hemlöshet att förstå det (syftar på att gå genom socialtjänsten). Det är själva grundbulten, det går liksom inte att komma förbi det. För då kan man prata om egenmakt hur mycket som helst. För att komma tillbaka till fullständig egenmakt måste man gå igenom den fasen, genom socialtjänsten, i Sverige i alla fall. (Rep. RM)

För att en förändring ska bli möjlig måste viljan till förändring komma från brukaren. Brukaren får samtidigt svårigheter att tillförskaffa sig makt utan de maktresurser, som många andra människor i samhället har, om socialtjänsten inte möjliggör detta. Att klienten måste bli ägare av problemet påpekar bland annat representanten från Faktum som menar att framtagna av makt, som kan ske när socialtjänsten inte låter klienten vara med och bestämma, aldrig kan skapa förändring.

En del vägrar leva med någon som helst typ av kontroll och krav på sig och mer eller mindre aktivt väljer ett liv utan socialtjänstens hjälpinsatser. Om det är bättre eller sämre kan diskuteras, det är ju en subjektiv tolkning.

Många har ju många negativa erfarenheter vad gäller kontakt med myndigheter. När myndigheter har gått in och tagit över, då har de ju mist kontrollen över sitt eget liv. Då väljer de hellre att backa och ställa sig utanför, än att någon kommer in och "skall sätta klorna i en" som någon sade. Då sover de hellre på toaletten. (Rep. RM)

Löfstrands och Sahlins (2001) forskning visar att en del hemlösa individer avbryter sin kontakt med socialtjänsten då de har upplevt sig otrevligt bemötta och blivit erbjudna boendelalternativ som är knutna till krav de inte vill ställa upp på. Swärd (1998) lyfter fram att det finns en tendens att hemlösa personer söker sig till frivilligorganisationer då de inte har de maktbefogenheter som socialtjänsten har samt att de inte behöver bli registrerade för att få

hjälp. Hjälpen som kan erbjudas är dessutom i mindre utsträckning knuten till motprestation och återanpassning vilket kan uppfattas som positivt (Swärd, 1998). Flera av våra informanter menar att frivilligorganisationer dock besitter en viss makt då de har möjlighet att ställa vissa krav på brukarna. Krav som kan ställas på frivilligorganisationernas mötesplatser handlar ofta om att personerna som besöker dessa platser ska uppföra sig på ett lämpligt sätt. Om personen inte uppfyller dessa krav har de maktbefogenheter att be individen att lämna platsen vilket dock oftast inte betyder att vederbörande inte är välkommen tillbaka. Samtliga informanter upplever detta handlingssätt som fullt rimligt och nödvändigt för att verksamheten ska fungera. På frivilligorganisationernas boenden kan det även ställas krav som exempelvis drogfrihet och uppfyller en individ inte dessa krav kan de välja att inte ta sig an vederbörande. Dessa krav har en brukare få eller inga möjligheter att påverka.

7.3.1. Logiska resonemang mot normerna

En strategi som några av våra informanter visar på, för att tillkämpa sig makt, är att de trots samhällets normer står för sina val i livet även om valen kan uppfattas som tvivelaktiga. De väljer att vara öppna med sitt drogande och står för sina val. Man kan se dem som agenter i sina egna liv och därmed att de innehar en viss makt. Handlingen kan ses som en handling lika värd som alla andra, trots att det för med sig negativa konsekvenser som drogrelaterade skador och det kan visserligen diskuteras om ett liv med droger är ett fritt val. Ett exempel som passar in på ovanstående resonemang ger Johan i följande citat:

Okej jag tar en panna på morgonen och en på eftermiddagen. Och det har jag gjort i så många, många år och jag har jobbat på det också. Så att säger man sluta till en människa som har gått på tjack i 40 år så vet jag inte vad jag ska svara på det. Det är kriminellt, men att dricka brännvin är inte kriminellt, det är bara det. Men det funkar inte på mig. Jag blir inte så snäll då./.../. Men här har vi kommit på kant jag och han, x-socialsekreteraren, han har gett sig fan på att jag ska komma på behandlingshem. Behandlingshem, jag är nästan 60 år så vad ska jag på behandlingshem att göra. Jag är lite full i fan. Han hotade mig om LVM. (Johan)

Motagendan innebär att individen står för sitt agerande och kommer att fortsätta trots socialtjänstens åsikter. Vederbörande tar på ett vis makten över sin situation. Det är trots allt något positivt, att man har den styrkan och inte lägger all makt över sitt liv hos någon annan. För Johan kan man se att det är totalt ologiskt att han skall på behandlingshem. Han rättfärdigar sitt missbruk genom att jämföra det med alkoholmissbruk och upplever att han har

missbrukat i så pass många år att det inte finns någon anledning att sluta. Handlingen får visserligen konsekvensen att det medför svårigheter att få en egen lägenhet vilket kan vara svårt att acceptera. Även Carl står för sitt missbruk och har fått socialtjänsten att mer eller mindre acceptera hans beslut.

Jag får det jag behöver. Jag gillar att droga, kröka tycker jag inte är någon hit heller. Då går jag hellre på tjack och shit. Dom vet om det, jag kommer att fortsätta. Dom säger inte ett ljud, dom vet vad som gäller. (Carl)

Även om detta är ett exempel på ett agerande som skadar Carl själv så kan man tolka det som att han har makten över sin egen situation även om man måste ha i åtanke att ett liv med droger kan uppfattas som ett osjälvständigt val. Alla människor måste dock få äga sitt eget liv, oavsett hur livet ser ut.

Många gånger är det ju socialsekreteraren som säger att nu ska du sluta knarka, andra talar om för dom när dom ska sluta. Men det går inte. Den drivkraften måste komma från den här människan själv. (Rep. Faktum)

7.3.2. Kampen för rättvisa och möjligheten att påverka

Flera av våra informanter visar på en strategi, för att få makt över sitt liv, genom att trots motstånd kämpa för att göra sin röst hörd. Empowerment handlar både om människors inre och yttre förhållanden. Inre empowerment handlar om att en individ har känslan av kontroll, självförtroende, kompetens och stolthet (Forsberg, Starrin, 1997). Vi tolkar yttre empowerment som en manifestation av det inre som resulterar i att man har möjligheten att påverka sin omgivning. Våra informanter ger ibland uttryck för en önskan att få upprättelse från socialtjänsten i fall där de upplever sig ha blivit felaktigt bemötta. De har en tro på sig själva men får ibland svårigheter att driva igenom sin vilja på grund av systemets utformning.

Ibland får man slåss och stänga sin panna blodig. /.../. Dom kan säga ursäkta det har skett lite fel och missuppfattningar. Men det fick jag komma med och övertala dom så skall det väl inte behöva vara. Och då kan ni tänka er att jag inte är ensam om detta, hur många som är utsatta. (Kennet)

Genom våra intervjuer har vi fått bilden av att dessa individer kan komma att upplevas som besvärliga av socialtjänsten då de är påstridiga när det gäller att få sina viljor igenom. Detta

kan påverka individens möjligheter att förändra sin situation. Skau (2001) menar att kamp och kritik från klienten kan leda till negativa sanktioner. En av våra informanter, Kristoffer, har erfarenhet av en sådan situation. När han har försökt att få svar på varför socialtjänsten har agerat på ett visst sätt har han blivit negativt bemött i bemärkelsen av att han har upplevt att socialtjänsten delvis har slutat att lyssna på honom vilket kan uppfattas som en negativ sanktion. Han menar även att den tid och energi han har lagt ner på att få upprättelse är oproportionerlig i förhållande till den tid han skulle ha behövt lägga ner om systemet hade fungerat. Kristoffer menar att om systemet hade fungerat hade han fått reda på vad som diskvalificerar honom från att få den hjälp han behöver, vilket han upplever att han inte har fått. Informationen skulle kunna fungera som ett medel vilket hade kunnat hjälpa honom att ta bort hindret som står i vägen för önskad insats och på så vis kvalificera honom till hjälp. Kampen för rättvisa hade således blivit lättare.

Kampen för rättvisa och möjligheten att påverka kan även yttra sig på det sätt att man kan behöva överdriva för att passa in i hjälpsystemet. När en brukare upplever att han har ett behov av en viss insats, och socialsekreteraren inte har samma uppfattning, kan brukaren exempelvis överdriva ett missbruk för att få behandling som denne anser sig behöva. Överdriften kan ses som ett maktredskap för att få igenom sin vilja. En av våra informanter, Kristoffer, har exempelvis överdrivit sina svårigheter för att få ta del av insatser. I Löfstrands och Sahlins (2001) studie berättade många av intervjupersonerna att de ibland inte passade in i olika boende och behandlingsalternativ. Deras problem var antingen för små eller för stora för att få tillgång till de resurser som de önskade.

7.3.3. Makt genom psykologisk förståelse

En strategi för att tillförskaffa sig makt kan vara att man genom egenförståelse få en djupare insikt om varför livet blivit som det blivit och varför man har fattat vissa beslut. En känsla av makt infinner sig alltså när förståelse för de förflutna uppstår samtidigt som den kunskapen ökar möjligheterna till förändring.

Jag har vart uppvuxen i en sån jävla omhuldad miljö. Jag fick inte ta ansvar för någonting. Och så går morsan och dör. Jag var, om man säger att morsan och farsan är två pålar, jag sitter i mitten på en piedestal och där sitter jag med strålkastarna mot mig. /.../ Helt ansvarslös, ansvarsbefriad. Sen går hon och dör. Och morsans strålkastarljus hade ju slocknat, var hon nu är. Och sen skulle ju den nya tjejen, hon skaffade ju barn, allting för att vinna strålkastaren, bekräftelsen av min far. Och då

slocknade ju den på mig. Och då begav jag ju mig ut och knarkade, jag stack ju ut därifrån. Där behövde jag ju inte vara någon, eller rättare sagt, där fick jag ju den bekräftelsen jag ville ha i knarket. (Filip)

Den här intervjupersonen menar att användandet av droger fyllde en bekräftade funktion och utan medvetenhet om detta skulle en förändring troligen inte vara möjlig. Vi tolkar det som att förståelsen medför en möjlighet till kontroll över sin situation som tidigare inte funnits. Då man vet orsakerna till sina tidigare val får man således makt att förändra sin situation.

7.3.4. Sammanfattning Empowerment och möjligheten att påverka

I analysen om empowerment och möjligheten att påverka har vi berört frågeställningen som handlar om hur våra hemlösa informanter ser på sin situation utifrån sin makt i förhållande till socialtjänstens och frivilligorganisationers makt. I vår undersökning har vi funnit att våra intervjupersoner har olika strategier för att skapa makt över sitt eget liv. Det kan handla om att kämpa för att få igenom sin vilja, skapa makt genom att stå för sina val och skapa makt genom att med en psykologisk förståelse få en förklaring till sina tidigare val. Vi har dock funnit en tendens att flera av våra hemlösa informanter upplever att det snarare är socialtjänstens mall som dikterar villkoren för insatser i stället för individernas egna viljor. Lofstrand och Sahlin (2001) beskriver i sin studie att det ofta är socialtjänsten som definierar klienternas behov i stället för klienterna själva. Att inneha en känsla av makt är viktigt för att en människa ska kunna känna att vederbörande har kontroll över sitt eget liv och sin situation (Skau, 2001). Detta kan dock bli svårt då brukarna själva inte alltid tillåts definiera sina behov. Många av våra informanter menar ändå att de har någon typ av makt över sitt eget liv i förhållande till socialtjänsten. Många ger uttryck för en otrolig kämparglöd och ett självbestämmande där de inte accepterar vad som helst och i vissa fall även får igenom sina viljor. Forsberg och Starrin (1997) menar att empowerment på individuell nivå syftar till att individen måste kämpa till sig makt och att man på det sättet aktivt tar kommando över sitt eget liv, vilket alla våra informanter försöker att göra.

En av våra informanter talade om att han själv är en påstridig person som inte ger upp i mötet med sin socialsekreterare men han är samtidigt medveten av socialsekreterarens makt och väljer därför också att lyssna in denne. Troligen har han lärt sig spelets regler, det vill säga att han vet gränsen på hur mycket han kan styra innan det inte längre gynnar honom. Skaus (2001) resonemang om att medgörlighet och anpassning i många fall gynnas i stället för kritik

och kamp kan appliceras på detta handlingssätt. Samtidigt är det viktigt att själv i möjligaste mån vara styrande över sitt liv för att en förändring ska bli möjlig. Grundtanken i empowerment är att människan måste betraktas som ett subjekt som är kapabelt att styra sitt eget liv (Forsberg, Starrin, 1997). Vad som kom upp under vår studie var att människor på grund av att de inte vill befinna sig i en beroendesituation hellre avstår från socialtjänstens resurser. Det här kan tolkas som ett agerande för att få makt över sitt liv.

Några av våra informanter talar om att de väljer att stå för till exempel sitt missbruk och ser ingen logik i att försöka sluta. Man kan tolka det som att dessa personer å ena sidan går emot moralen för gemene man med sin motagenda, men å andra sidan kontrollerar de själva hur de vill leva sitt liv. Det är något man också kan se som starkt och som en resurs; att stå emot normerna, för det är säkerligen ingen lätt sak. Den attityden tyder, trots allt, på en styrka som de kan använda till något positivt. Skau (2001) menar att makt är något värdeneutralt men användandet av makt kan leda till något negativt respektive positivt.

Flera av våra informanter menar att frivilligorganisationer dock besitter en viss makt då de har möjlighet att ställa vissa krav på brukarna. Om personen inte uppfyller dessa krav har de maktbefogenheter att be individen att lämna platsen vilket dock oftast inte betyder att vederbörande inte är välkommen tillbaka. Samtliga informanter upplever detta handlingssätt som fullt rimligt och nödvändigt för att verksamheten ska fungera.

7.4. Krav

Under intervjuerna frågade vi om de någonsin fått krav ställda på sig för att få vissa insatser beviljade, om de är rimliga eller inte och om de någonsin känt sig kontrollerade av socialtjänsten. Den genomgående åsikten var att det ställs krav men att många av kraven samtidigt är rimliga. De menar att de är involverade i samma moraliska universum som alla andra och tycker att de också ska följa samma regler. På frågan om vilka krav som ställs på ett lågtröskelboende svarar en informant:

Det är väl allmänt hyfs. Och den tröskeln är ganska hög. (Johan)

Samtliga av våra informanter menar att de grundläggande kraven som ställs för att få tillgång till boende och andra insatser är acceptabla och bra. De här kraven kan handla om att ha

regelbunden kontakt med sin socialsekreterare, uppträda på ett lämpligt sätt samt i möjligaste mån följa överenskomna planer. I vissa fall upplever de dock att det ställs högre krav på dem än vad som ställs på människor som inte har kontakt med socialtjänsten.

Och ett års referensboende är mycket, mycket tuffare än ett vanligt boende. (Kristoffer)

Aldrig droger eller alkohol i min lägenhet, inga nattbesök utöver min tjej och mina släktingar. Det är helt orimliga krav. (Roland)

Uppfylls inte den här typen av krav har socialtjänsten makten att frånta rätten till boendet. Den här typen av krav kan inte ställas på en person som inte har sitt boende genom socialtjänsten. I förhandlingen med socialtjänsten för hemlösa personer som också har ett missbruk blir maktbalansen väldigt ojämn. Det vill säga att det är socialsekreteraren som har makten i relationen och att det därmed är dennes krav som gäller. Swärd (2008) åsyftar att hemlösa själva måste diskutera med socialtjänsten gällande rätten till bostad. Vad som vägs in i bedömningen gällande vem som skall få ett boende är tillgången på lägenheter men också socialtjänstens uppfattningar om personens skötsamhet. Om de krav som ställs på dig inte uppnås tvingas du förändras och bevisa detta för socialtjänsten (Swärd 2008). Om du vill ha tillgång till de eventuella resurser som kan komma till ditt förfogande tvingas du således att acceptera de krav som ställs på dig. Man kan krasst säga att man som brukare inte har något val, kraven kommer liksom med möjligheten att få ett boende via socialtjänsten. Löfstrands och Sahlins (2001) rapport om hemlösa personer visar på att en relativt stor del av intervjupersonerna brutit kontakten med socialtjänsten eftersom de upplevde sig orättvist behandlade och otrevligt bemötta. Missbelåtenheten med socialtjänsten i dessa fall har bland annat berott på de krav som varit knutna till de olika boendialternativ som erbjudits (Löfstrand, Sahlin, 2001). En av våra informanter menar att det ställs för höga krav på honom vilket resulterar i att engagemanget till förändring försvinner.

Det tar tid att klara av saker att gå till arbetsförmedlingen, sköta tider och sånt efter ett långvarigt missbruk. Man skall klara av det direkt, då känns det en meningslöshet redan där all den glöden som man vill försöka och förändra sin situation den försvinner direkt. (Kennet)

I det här fallet uppfattas målet som för svårt att nå varpå misslyckande blir resultatet. Genom att ha ett realistiskt mål från början kan man motivera människor på ett framgångsrikt sätt. I

Carlsons (2006) studie resonerar socialsekreterarna olika i förhållande till möjligheten att ställa krav och ultimatum på hemlösa missbrukare vilket tyder på att det finns delade meningar kring hur man ska förhålla sig i en sådan situation. Om målen och kraven är för höga finns dock risken att man ger upp och tänker att det ändå inte är någon idé att försöka, vilket Kennet menar. Roland menar dock att det trots allt bör ställas krav. Han talar särskilt om personer som har en missbruksbakgrund.

Ja, vill man ha ett eget boende får man ge någonting utav sig själv, det måste man göra. Är man inte beredd att ställa upp får man inget. Jag menar, det är bostadslöshet i dagens läge så det måste man göra. Speciellt en gammal kriminell människa, drogmissbrukare eller alkoholmissbrukare, kan vara extra svårt. Det är inte konstigt heller det är det inte. Om jag inte hade levt upp till kraven som socialen hade ställt, då hade jag inte haft tak över huvudet. Då hade jag bott på något socialt boende. Jag har inte känt mig kontrollerad. (Roland)

Vi tolkar det så att Roland anser att de krav som ändå ställts på honom faktiskt gjort att han också har fått tak över huvudet, kraven har bringat något positivt. Utan krav hade han kanske fortsatt missbruka och inte fått något eget boende. I Carlsons (2006) undersökning framgår att en av socialsekreterarna pratar om boende som en möjlig morot till förändring. Vi tolkar det som att människor tycker att det är värt att leva upp till boendets krav för att ta del av moroten. I samma studie framgår även uppfattningen om att boende kan ses som ett minimirättighet och att exempelvis lågtröskelboenden därför inte bör vara kopplade till andra krav än de boendet ställer. Johan ser på kraven och kontrollen som ett sätt att hindra människor från att skada sig. Även om flera av våra informanter har negativa upplevelser av tvångsåtgärder som LVM tycks det finnas en viss förståelse för att myndigheter måste agera för att hindra en människa från att allvarligt skada sig själv. Hur dessa åtgärder ska sättas in har vi dock inte undersökt.

Det är ju en sak om man super i månader så att ögonen blöder, det är ju en sak, då kanske man måste hejda människan. (Johan)

Flera av våra informanter menar dock att kraven som ställs måste individanpassas och att socialsekreterarna bör se utanför formella regler för att ge brukaren bästa möjliga hjälp.

Lite mer individuellt. Vi är olika. Alla vi människor är lite olika. Jag vet inte om det blir jobbigare./.../. Om du har någon planering på någonting. Och allt fungerar och så råkar killen eller

tjejen bli full en gång. Det är ju inte en katastrof men ofta så vänder man detta till att det är en katastrof. Och då blir det så jävla galet att den här människan straffar ut sig. Och då faller ju alltihopa. I stället för att se lite mellan fingrarna. För den här lobben. Det är bättre att nå målet med några småfel än att aldrig nå målet. (Johan)

Något som visades i Carlsons (2006) studie var bland annat att personer med missbruk som fick ett boende men inte levde upp till kraven, fick ta konsekvensen av sitt handlande. Det vill säga att de förlorade sitt boende till nästa möte med sin socialsekreterare. Carlson (2006) menar att detta handlingssätt delvis beror på socialsekreterarnas höga arbetsbelastning, vilket även flera av representanterna ifrån frivilligorganisationerna nämner. I Carlsons (2006) studie framkom även att klienter med huvudsakligen missbruksproblem bedöms ha ett större ansvar för sin egen situation och på dem ställs därmed högre krav och förväntningar när det gäller olika boenden. Flera av våra informanter menar att dessa krav är för höga samt att ett missbruk inte behöver betyda att du inte klarar av att bo i en egen lägenhet.

Frivilligorganisationerna menar att deras relation till brukarna blir på ett helt annat sätt då de inte i samma utsträckning ställer formella krav jämfört med socialtjänsten.

Det är en annan nivå eftersom de tjänster som vi erbjuder inte är förpliktigade med krav som man kanske gör i högre utsträckning på ett socialkontor eller boende. Krav på drogfrihet och så vidare. (Rep. Faktum)

Flera av våra informanter uppger att det är otroligt positivt att frivilligorganisationerna bedriver verksamhet där det inte ställs krav på exempelvis drogfrihet. Den här typ av verksamheter bedriver logi för natten, mathållning och kan tillhandahålla kläder. De fungerar även som en social träffpunkt där du även kan få tala med personal med tystnadsplikt. Till de här platserna kan du dessutom vända dig utan att bli registrerad. Swärd (1998) lyfter fram att det finns en tendens att personer vänder sig till frivilligorganisationer då deras maktbefogenheter inte uppfattas som så stora och att man inte blir registrerad. Hjälpen som erbjuds är i jämförelse med socialtjänsten dessutom i mindre utsträckning knuten till återanpassning och motprestation, vilket kan uppfattas som positivt. Även frivilligorganisationerna ställer dock krav på exempelvis drogfrihet för att få tillgång till vissa boenden. För att kontrollera drogfriheten görs ofta regelbundna drogtester vilket exempelvis representanten från LP-stiftelsen menar säkerligen kan ge den personliga integriteten en törn.

Dessa drogtester kan dock ses som en individuell hjälp för en person men samtidigt kan de uppfattas som viktiga ur en kollektiv bemärkelse. Väljer du att bo på ett drogfritt boende ska du också i möjligaste mån ha drogfria individer omkring dig. Representanten från LP menar samtidigt att personer som har charmerande egenskaper har större möjlighet att få personal att se mellan fingrarna vid de tillfällen regler inte efterlevs.

7.4.1. Sammanfattning Krav

I analysen om krav har vi försökt besvarat frågeställningen om hur våra informanter ser på det sociala stödets utformning utifrån socialtjänstens och frivilligorganisationernas ställda krav. Många av de insatserna, som till exempel boenden som socialtjänsten beviljar kommer inte sällan med vissa krav som skall uppfyllas för att ta del av insatsen. Den genomgående åsikten var att det ställs krav men att de flesta kraven samtidigt är rimliga. Vi har dock funnit en tendens att kraven borde vara mer individuellt anpassade. Det finns samtidigt en viss förståelse för att det är bra med krav och kontrollfunktion på brukarna då de är fara för eget liv.

Socialtjänsten och frivilligorganisationerna har befogenheter att ställa krav på personerna de möter vilket innebär att de befinner sig i en maktposition gentemot brukarna. Skau (2001) menar att denna ojämlikhet i maktbalansen resulterar i att medgörlighet och anpassning gynnas i stället för kritik och kamp. Som vi ser det har brukarna därigenom få möjligheter att trotsa kraven om de vill erhålla en viss typ av insatser. Enligt Löfstrand och Sahlin (2001) kan dock en maktkamp om vilka krav som ska vara knutna till en viss insats uppstå. Vägran att lyda, avbruten kontakt, hycklande anpassning, hot, total uppgivenhet eller att utveckla klientkompetens kan vara några strategier som klienterna kan ta till för att påverka de villkor som är knutna till insatsen.

Något annat som kom upp i vår undersökning var saknaden efter mer individanpassade krav. En informant talar om att då man som klient begår ett misstag, exempelvis genom återfall, får man ta för stora konsekvenser av sitt handlande eftersom rätten till en viss typ av boende försvinner. I Socialstyrelsens (2000) undersökning menar en informant att krav på total avhållsamhet som ibland ställs på personer som har kontakt med socialtjänsten är felaktigt då det inte krävs av andra delar av befolkningen. Vi har funnit en tendens att våra informanter tycker att socialekreterarna borde ha större förståelse när misstag sker. Framstegen borde belysas och misstagen borde ställas i proportion till de framsteg som gjorts. Vi uppfattar det

som viktigt att socialsekreterarna har en tro på brukaren och stöttar personen då vederbörande är i behov av det. Samtidigt har vi funnit en tendens att kraven ställs kan bidra till förändring.

8. Sammanfattning och slutdiskussion

Syftet med vår uppsats har varit att undersöka, med hjälp av kvalitativa forskningsintervjuer, hur ett antal hemlösa personer i Göteborg upplever sin livssituation med hänsyn till sina behov utifrån de insatser och stöd som erbjuds av myndigheter och frivilligorganisationer. Vi har i vår undersökning haft som mål att ta reda på hur dessa människor ser på bemötandet ifrån socialtjänsten och frivilligorganisationer, om de anser sig få sina individuella behov tillgodosedda, hur de ser på sin situation som hemlös utifrån sin makt relaterat till socialtjänstens och frivilligorganisationers makt och sist men inte minst hur man ser på det sociala stöd som finns utifrån socialtjänstens och frivilligorganisationers krav. Med hjälp av intervjuer med personer som professionellt arbetar med hemlöshetsfrågor på frivilligorganisationer i Göteborg har vi, där möjligheten funnits, validerat deras utsagor med de hemlösas berättelser. Vi har huvudsakligen tematiserat vårt insamlade material utifrån bemötande, empowerment och möjligheten att påverka samt krav och analyserat det utifrån empowerment, bemötande och makt.

Upplevelserna av bemötandet är både positiva och negativa även om upplevelser av negativt bemötande har varit dominerande vilket även har kommit fram i exempelvis Löfstrands och Sahlins (2001) forskning. Men vi kunde ändå dra en slutsats om att bemötandet från frivilligorganisationerna uppfattas som bättre. Många upplever att bemötandet är bra då man träffar rätt socialsekreterare och då man får sina behov tillgodosedda. Ett intressant fenomen som flera av våra informanter upplevt är idéstöd. Vilket innebär att socialsekreteraren använder brukarens idé till förändring men gör den först till sin egen innan den godkänns som användbar. Att socialsekreterarna ibland tog beslut som för brukaren upplevdes som ologiska var något annat som framkom. Vad gäller åsikterna kring möjligheten till individanpassade insatser gick åsikterna isär.

Vad gäller empowerment och möjligheten att påverka har fokus legat på makt, både de hemlösas men också socialtjänstens och frivilligorganisationernas makt. De hemlösas maktstrategier kan handla om att kämpa för att få igenom sin vilja, att stå för sina val och att med en psykologisk förståelse få en förklaring till sina tidigare val i livet. Många kände att

socialtjänsten besitter en stor makt som bland annat användes till att själva definiera brukarens behov, vilket inte uppskattades. Samtliga ger ändå uttryck för en otrolig kämparglöd och kämpar på så sätt till sig makt över sin situation. Några tar makten över sina liv genom att stå för sina val, som att till exempel missbruka, och de ger sig inte för socialsekreterarens vilja att förändra personen. Flera av våra informanter menar att frivilligorganisationer besitter en viss makt då de har möjlighet att ställa vissa krav på brukarna. Dessa krav uppfattas i många fall som acceptabla.

Till sist analyserade vi vårt material utifrån de krav som i vissa fall ställs ifrån socialtjänst och frivilligorganisationer för att få en specifik insats. Många av de krav som är bundna till olika boendeformer ansåg de flesta vara acceptabla, även om vissa krav är betydligt högre för dessa människor än för personer som inte har kontakt med socialtjänsten. Vissa krav som är knutna till drogfria boenden anses ibland vara alltför höga. Några menar dock att kraven borde vara mer individuellt anpassade. Det kan, enligt någon, göras genom att ibland se mellan fingrarna då misstag begås av brukaren.

Vår undersöknings resultat stämmer i i huvudsak väl överens med den tidigare forskning som vi har tagit del av. Bemötandet upplevs som bra vid de tillfällen då personerna blir lyssnade på och får sina behov tillgodosedda. Bemötandet upplevs som negativt då de inte får gehör för sina behov när de har en liten möjlighet att påverka som även Lofstrand och Sahlin (2001) kom fram till i sin studie. De här resultaten uppfattar vi som föga förvånade då vi tror att människor över lag uppfattar ett bemötande som positivt då man får sin vilja igenom. Innebörden av vår rubrik på uppsatsen *”Så länge som vi är överens så är bemötandet bra”* kan vid första anblick uppfattas som självklar. Vi anser dock att socialsekreterare och personal från frivilligorganisationer ska vara så pass professionella att positivt bemötande inte ska bero på om man är överens. Bemötande uppfattas i hög grad som negativt när man inte får en logisk förklaring till socialsekreterarens agerande. Bemötandeproblematiken som kan uppstå i dessa situationer tror vi kan bero på att socialsekreterarna är så pass inkörda i systemet att de inte inser att resonemangen inte uppfattas som logiska. Andra förklaringar kan vara att arbetsbelastningen är för hög, att tidsbrist föreligger och att brukare i vissa fall har negativa erfarenheter eller inställningar till socialtjänsten och därför uppfattar insatser och bemötandet som negativt.

Ett fenomen som kom upp under vår undersökning var idésöld vilket innebär att socialsekreteraren använder brukarens idé till förändring men gör den först till sin egen innan den godkänns som användbar. Den här typen av fenomen är inget som vi har funnit i tidigare forskning. Vi tror dock att socialsekreterarens känsla av att vara experten som ska tillhandahålla hjälpen till brukaren kan vara en tänkbar orsak till detta agerande. Samtidigt kan socialsekreterarens behov av att känna sig nyttig i sitt arbete och därmed vilja se sin del i en fungerande åtgärd vara en mänsklig faktor. Detta kan dock leda till negativa följder för brukaren om socialsekreterarens önskan om att känna sig nyttig tar för stor plats i mötet. Vi tänker oss att ett mer prestigelöst förhållningssätt däremot skulle gynna relationen och brukaren. Som socialarbetare är det viktigt att tänka på att man inte är den enda som kan bidra till en lyckad utgång genom att ta vara på brukarnas expertis och erfarenheter.

Utifrån empowerment har vi alla större möjligheter än vi tror att förändra oss själva och samhället. Det vi behöver hjälp med är att upptäcka dessa möjligheter (Forsberg, Starrin, 1997). Som vi ser det är det socialarbetarens roll att vara den som både ser och uppmuntrar personens potential till makt. Med denna makt kommer möjligheten till förändring av sin situation. Man kan som Skau (2001) se på makt som något värdeneutralt och det är resultatet av användandet av makten som antingen blir positiv eller negativ. På samma sätt ser vi på krav som något värdeneutralt men kraven kan leda till positiva eller negativa konsekvenser. Under vår undersökning framkom att kraven från socialtjänsten i vissa fall för med sig negativa konsekvenser i fallen då de upplevs som för höga. Vi uppfattar det dock som att krav kan vara en drivkraft till förändring, om de är rimliga. Rimliga krav ska vara utmanande men samtidigt möjliga att uppnå.

I vår undersökning har vi märkt att önskan om individanpassning av insatser, krav och bemötande har varit ett ledord. Flera av våra informanter från frivilligorganisationerna menar dock att socialtjänsten har stora möjligheter att individanpassa hjälpinsatserna speciellt med tanke på socialtjänstlagen är utformad på ett sådant vis. Det vill säga att följer man socialtjänstlagen så ska individanpassning ske. Utifrån våra informanters berättelser är det uppenbarligen så att detta inte alltid sker. Uppmärksammas bör att individanpassning inte behöver stå i kontrast till att man i grunden behandlar alla människor lika. Lofstrands och Sahlins (2001) forskning visar dock på att myndighetens prioriteringar påverkar vilka hjälpinsatser som sätts in. Vi uppfattar även att ekonomiska faktorer är avgörande för individanpassning av insatser. Det kan säkerligen även vara så att önskade insatser inte kan

beviljas då en viss stadsdel inte har tillgång till insatser av den karaktären. Vi har fått bilden av att egen lägenhet är en önskad insats som ofta inte kan tillgodoses. Under våra intervjuer har vi upplevt en uppgivenhet när det gäller möjligheterna att som hemlös missbrukare få ett eget kontrakt. Det tycks vara så att det finns en misstro i det svenska systemet att dessa personer klarar av att hantera en egen lägenhet. Löfstrands och Sahlins (2001) forskning visar på att socialsekreterare inte uppfattar egen lägenhet som ett uppnåeligt mål för dessa personer. Insatserna fokuseras i stället på missbrukskontroll och tillfälliga boendelösningar. Att hjälpen utformas på ett långsiktigt sätt ser vi som centralt då detta förhållningssätt ökar chanserna till förändring samt blir mindre ekonomiskt belastande i längden. Bergström (2006) menar att det finns tydligt tecken på att somliga personer som är hemlösa upplever det som svårt att ha kontakter med hjälpsystemet och få långsiktig hjälp. Personer som är hemlösa har just hemlösheten gemensamt men likheten mellan dessa personer behöver inte vara större än så då de inte utgör någon homogen grupp. Vad som har framkommit i vår undersökning är att detta är något som personer som är hemlösa särskilt önskar att socialtjänst och frivilligorganisationer har i beaktande.

Då vår studie pågått i cirka åtta veckor har vi således varit tvungna att göra vissa begränsningar inom vårt undersökningsområde. Syftet med vår undersökning, som varit att se hur ett antal hemlösa personer i Göteborg upplever och diskuterar kring sin livssituation med hänsyn till sina behov utifrån de insatser och stöd som erbjuds av socialtjänsten och frivilligorganisationer, har givit oss många intressanta berättelser ifrån de hemlösa personer vi har intervjuat. Den information vi fått ifrån de professionella vi har intervjuat har berikat vår studie och gett den ytterligare en dimension vad gäller synen på socialtjänstens bemötande, de krav de ställer samt den formella makt de innehar gentemot sina brukare. Vad vi inte har berört i vår undersökning är dock socialtjänstens åsikter om ovan nämnda teman. Vi har i vår studie fått höra berättelser om socialsekreterares agerande då våra frågor belyst relationen med socialtjänsten. Utifrån vårt insamlade material har vi sett att socialtjänstens agerande ibland verkat ologiskt eller rentav felaktigt för de hemlösa personer vi har intervjuat. Dessa agerande har vi sedan gjort ett försök till att tolka. Hur väl dessa tolkningar stämmer överens med verkligheten kan vi bara spekulera i. Därför tänker vi att en framtida forskning skulle kunna handla om att man använder sig av vårt upplägg men dessutom gör en jämförelse mellan de hemlösas utsagor samt socialtjänstens utsagor om samma teman. Därigenom skulle det ges en möjlighet för socialtjänsten att prata om orsakerna och anledningarna till varför de agerar som de gör. Det skulle troligen kunna gynna de hemlösa personer som känner sig

oförstående inför sin socialsekreterares agerande. Ytterligare ett förslag på framtida forskning skulle kunna vara att jämföra socialtjänstens syn på de krav som är relaterade till olika boendeformer med synen på dessa krav som personal som arbetar på sådana boenden har. Man skulle även kunna analysera hemlösas situation utifrån ett samhällsstrukturellt perspektiv för att då få en bild av strukturinriktade orsaker till hemlöshet.

9. Källförteckning

Bergström, B. (2006) Göteborgs Stads insatser för att förbättra villkoren för stadens hemlösa. Publicerad i *Ett offentligt liv* Magnusson, A-S. (red.). FoU i väst.

Carlberg, A. (2000) Rättigheter i stället för repression! Publicerad i *Hemlöshet*. Runquist, W/Swärd, H. (red.). Stockholm: Carlsson Bokförlag.

Carlson, D. (2006) Vems ansvar? Om tre socialsekreterares syn på hemlöshet och bistånd i form av boende. Publicerad i *Ett offentligt liv*. Magnusson, A-S. (red.). FoU i väst.

Forsberg, E./ Starrin, B. (1997) Empowerment som tankemodell. Publicerad i *Frigörande Kraft - empowerment som modell i skola, omsorg och arbetsliv*. Starrin, B./ Forsberg, E. (red.). Göteborg: Graphic Systems.

Hydén, L-C. (2001) Att bemöta och bemötas. Publicerad i *Utan fast punkt - Om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Socialstyrelsen: Artikelnummer 2001-123-52.

Järvinen, M. (2002) Hjälpens universum. Publicerad i *Perspektiv på sociala problem*. Meeuwisse, A./ Swärd, H. (red.). Stockholm: Natur och Kultur.

Kvale, S. (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Larsson, S. (2005) Kvalitativ metod. Publicerad i *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Larsson, S./ Lilja, J./ Mannheimer, K. (red.). Lund: Studentlitteratur.

Löfstrand, C./ Sahlin, I. (2001) Utanför bostadsmarknaden: myndigheter som motståndare och medspelare. Publicerad i *Att motverka hemlöshet - en sammanhållen strategi för samhället*. SOU 2001:95, Stockholm: Nordstedt.

Löfstrand, C. (2005) *Hemlöshetens politik - Lokal policy och praktik*. Malmö: Egelité.

Mullender, A./ Ward, D. (1991) *Self-Directed Groupwork: Users Take Action for Empowerment*. London: Whiting & Birch.

Nordfeldt, M. (2000) De frivilliga organisationernas roll för de hemlösa. Publicerad i *Hemlöshet*. Runquist, W./ Swärd, H. (red.). Stockholm: Carlsson Bokförlag.

Payne, M. (2002) *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Runquist, W./ Swärd, H. (2000) Inledning. Publicerad i *Hemlöshet*. Runquist, W./ Swärd, H. (red.). Stockholm: Carlsson Bokförlag.

Rönning, R. (2007) Brukarmedverkan och empowerment – gammalt vin i nya flaskor? Publicerad i *Empowerment i teori och praktik*. Askheim, O-P/ Starrin, B. (red). Malmö: Gleerups utbildning AB.

Skau, G.M. (2001) *Mellan makt och hjälp - Förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber AB.

Socialstyrelsen (2000) *Hemlösa i Sverige 1999 - vilka är de och vilken hjälp får de?* Artikelnummer 2000-15-001.

Socialstyrelsen (2004) *Hemlösa män i Stockholm - En femårig uppföljning av 82 hemlösa män i Stockholm - de flesta med psykiska funktionshinder*. Artikelnummer 2004-131-14.

Socialstyrelsen (2006) *Hemlöshet i Sverige 2005 - Omfattning och karaktär*. Artikelnummer 2006-131-16.

Socialstyrelsen (2007) *Hemlöshet - många ansikten, mångas ansvar*. Artikelnummer 2007-107-14.

Swärd, H. (2008) *Hemlöshet*. Lund: Studentlitteratur.

Swärd, H. (1998) *Hemlöshet - Fattigdomsbevis eller välfärdsdilemma?* Lund: Studentlitteratur.

Thomassen, M. (2007) *Vetenskap, kunskap och praxis*. Malmö: Gleerups utbildning AB.

Internetkällor

<http://www.codex.vr.se/> 2008-11-17

<http://www.faktum.nu/> 2008-11-19

<http://www.lp-verksamheten.nu/> 2008-11-16

<http://www.raddningsmissionen.se/> 2008-11-16

<http://www.stadsmissionen.org/> 2008-11-19

Bilaga 1

Socialstyrelsens definition av hemlöshet

1. En person är hänvisad till akutboende, härbärke, jourboende eller är uteliggare.
2. En person är intagen eller inskriven på antingen kriminalvårdsanstalt, behandlingsenhet *eller* stödboende inom socialtjänst, landsting, privat vårdgivare, HVB-hem eller SIS-institution och **planeras att skrivas ut inom tre månader** efter mätperioden men har inte någon bostad ordnad inför utskrivningen eller utflyttningen.
3. En person är intagen eller inskriven på behandlingsenhet *eller* stödboende inom socialtjänst, landsting, privat vårdgivare, HVB-hem eller SIS-institution och **planeras inte att skrivas ut inom tre månader** men har inte någon bostad ordnad vid eventuell framtida utskrivning eller utflyttning.
4. En person bor tillfälligt och utan kontrakt hos kompisar, bekanta, familj, släktingar eller har ett tillfälligt (kortare än tre månader efter mätperioden) inneboende- eller andrahandskontrakt och har på grund av denna situation **sökt hjälp** eller **varit i kontakt med** den uppgiftslämnande myndigheten eller organisationen **under mätperioden** (Socialstyrelsen, 2006).

Bilaga 2

Intervjuguiden

Intervjuguide brukare

Inledning

Kön

Ålder

Kan du berätta lite om din nuvarande livssituation?

Hur länge har du varit hemlös?

Hur ser din bostadssituation ut idag?

Hur ser din kontakt med socialtjänsten och/eller frivilligorganisationer ut?

Bemötande

Hur anser du att du blir bemött av socialtjänsten och frivilligorganisationer?

Anser du att det skiljer sig mellan hur socialtjänsten och frivilligorganisationer bemöter dig?

Anser du att du har möjlighet att göra din röst hörd?

Tas dina åsikter på allvar?

Då dina önskningar inte blir uppfyllda, ges du då en förklaring om varför?

Behov, stöd och hjälpinsatser

I vilken utsträckning får du den hjälp du behöver?

Har du behov som inte blir tillfredsställda och vad beror det i så fall på?

Hur ser du på möjligheterna att få anpassade insatser utifrån dina behov?

Skiljer sig din uppfattning av vad du behöver från socialtjänstens?

Anser du att socialtjänsten och frivilligorganisationerna tar vara på dina förmågor/ resurser?

Möjligheten att påverka/ Makt

Har du möjlighet att påverka vilken hjälp du kan få?

Utformas insatserna utifrån behov som socialtjänsten ser utifrån de resurser som finns eller utifrån behov som du själv beskriver?

Tas dina egna resurser tillvara?

Hur ser du på möjligheten att själva uttrycka dina behov?

Krav

Ställs det krav på dig för att få de insatser som du behöver/vill ha?

Anser du att de krav som ställs är rimliga?

För att få de insatser som du vill ha har du någonsin känt dig kontrollerad?

Känner du att socialtjänsten har förtroende för att du kan ta eget ansvar?

Intervjuguide personal på frivilligorganisationer

Inledning

Kön

Ålder

Utbildning

Vad är dina arbetsuppgifter?

Bemötande

Hur tycker du att myndigheter bemöter personer som är hemlösa?

Hur tycker du att ni bemöter personer som är hemlösa?

Förs det någon (formell, informell) diskussion om bemötande på din arbetsplats?

Om ni inte kan hjälpa en person med deras önskningar hur bemöter ni det?

Behov, stöd och hjälpinsatser

Hur upplever ni myndigheternas stöd/insatser till de personer som är hemlösa?

Ser ni behov som ni inte kan tillfredsställa? Vilka?

Finns det någon annan som är till för att tillfredsställa dessa? Resultat?

I vilken utsträckning upplever du att myndigheter individanpassar hjälpinsatser?

Hur ser du på möjligheten att individanpassa era hjälpinsatser?

Ser du någon skillnad på era möjligheter att bemöta/ hjälpa personer som är hemlösa jämfört med myndigheternas?

Tar ni tillvara på de hemlösas resurser och förmågor?

Vilken typ av insatser saknas?

Möjligheten att påverka/ makt

I vilken utsträckning anser du att personer som är hemlösa har möjlighet att påverka vilken hjälp de får?

Hur ser du på era möjligheter att lyssna och ta tillvara på de hemlösas viljor/ önskningar?

I vilken utsträckning är ekonomin styrande för hjälpinsatserna?

Hur ser era möjligheter ut att påverka den ekonomiska ersättningen ni får från kommunen?

Krav

Vad ställs det för krav på de hemlösa för att få ta del av de resurser som finns?

Anser du dessa krav vara rimliga?

Hur ser ni på den kontroll som myndigheter och frivilligorganisationer har?

Hur upplever du möjligheterna är för personer som är hemlösa att ta ansvar för sin egen situation?

Bilaga 3

Introduktionsbrev

Hej!

Vi är tre studenter på socionomprogrammet som skriver C-uppsats om hemlösa situation i Göteborg. Syftet med vår undersökning är att ta reda på hur personer som är hemlösa uppfattar den hjälp som de erbjuds av myndigheter och frivilligorganisationer.

Vi skulle därför vilja intervjua ett antal personer som är hemlösa samt personal från frivilligorganisationerna.

Uppsatsen kommer att finnas tillgänglig för allmänheten men alla som deltar i denna studie kommer att vara anonyma. Intervjuerna kommer att ta ca 1 timma. Under intervjuerna vill vi gärna använda oss av bandspelare, men det inspelade materialet kommer att förstöras när studien är färdig.

De personer som blir intervjuade kan när som helst avbryta intervjun och deltagandet i studien innan uppsatsen är färdig.

Har du några frågor går det bra att kontakta oss på:

Tel:

Mail:

Med vänlig hälsning

Sofia Blomqvist

Magda El Hadi

Karina Karlsson

Organisationsbeskrivningar

I vår uppsats har vi intervjuat representanter från fyra olika ideella föreningar. För enkelhetens skull har vi valt att kalla dem frivilligorganisationer. Informationen om dessa är hämtade från organisationernas hemsidor.

Räddningsmissionen

1953 bildades Stiftelsen hjälp åt hemlösa - Göteborgs Räddningsmission. Göteborgs Räddningsmission är en ideell förening. Det finns 24 kyrkor i Göteborg som står bakom Räddningsmissionen och vissa av Räddningsmissionens verksamheter är beroende av gåvomedel och bidrag. Räddningsmissionen samverkar med socialtjänsten, sjukvård, psykiatri, kriminalvården, ideella organisationer, församlingar och olika företag. Räddningsmissionens värdegrund utgår från att komplettera och utmana samhällets insatser för alla människors rätt till ett värdigt liv, vars centrum är Jesus som förebild. Det finns 120 anställda på Räddningsmissionen och deras jobb är att möta människor genom professionalitet och engagemang. Personalen är exempelvis socionomer, sjuksköterskor, socialpedagoger, fritidsledare, terapeuter. Några har egna livserfarenheter av en utsatt livssituation men gemensamt är att alla har en tro på förändring. Räddningsmissionen använder sig även av volontärer som kompletterar de professionella genom exempelvis matlagning. Räddningsmissionen har ett fältarbetsteam som arbetar uppsökande med målgruppen hemlösa. Det finns ett café på Vasagatan 14 som är en mötesplats dagtid, på Linnégatan 35 erbjuds exempelvis övernattningsplatser. Räddningsmissionen driver även olika boenden exempelvis ett lågtröskelboende för kvinnor som heter Lisagården och Björlandagården som är drogfritt boende (<http://www.raddningsmissionen.se/>).

Stadsmissionens

Göteborgs Stadsmission grundades 1952 av Isaac Béen och Ebbe Hagard. Stadsmissionens verksamhet finansieras genom gåvomedel och genom avtal med Göteborgs stad, Mölndals stad och Västra Götalandsregionen. Stadsmissionens uppgift är att bland annat att stödja de människor som på grund av psykisk ohälsa, sociala problem och missbruk har blivit hemlösa. Det finns ett antal verksamheter inom Stadsmissionen. På stigbergskliniken finns det avgiftning för män och kvinnor med alkohol, narkotika och tablettberoende. Vårdavdelningen har 19 platser. Personalen som arbetar inom verksamheten är läkare, sjuksköterskor och

kuratorer som erbjuder professionell vård. Gatljus är en dag och nattverksamhet, dit kommer människor som har det mycket svårt och som kan hämta styrka. Gatljus har 12 stycken sängar för människor som inte har någon bostad. Stadsmissionen har även fältarbetarna åker runt i sina fältbussar på dagar och nätter i Göteborg, de söker upp hemlösa, missbrukare samt människor som befinner sig i kris. Stadsmissionen har sju stycken second hand-butiker i Göteborg. Volontärer finns inom Stadsmissionens verksamhetsområden och arbetar med exempelvis i café eller i butikerna. S:t Johanneskyrkan ligger i stadsdelen Masthugget, i kyrkan finns det bland annat ett café (<http://www.stadsmissionen.org/>).

LP-stiftelsen

LP-stiftelsen kommer ursprungligen från Lewi Pethrus stiftelse för filantropisk verksamhet, som är pingströrelsens arbete med missbrukare. Stiftelsen grundades i slutet av 50-talet av Lewi Pethrus. Verksamheten har 600 behandlingsplatser över hela landet. Stiftelsen är i ombildad i dag efter en konkurs. LP-huset i Göteborg ligger nära Domkyrkan och de arbetar med missbrukarvård utifrån en kristen tro och erbjuder även boende för hemlösa. Inskrivning sker i samråd med socialtjänsten och kan vara både planerad och akut. På behandlingshemmet finns föreståndare, kurator, sjuksköterska, behandlingsassistenter, kökspersonal och vaktmästare. Det finns även personal med egen erfarenhet från missbruk. För att söka till LP-Väst ställs det inga krav på ett kristet ställningstagande. Målgruppen är män, kvinnor samt par som har problem med alkohol, narkotika och läkemedel, eller som kombinerar olika droger. Det finns 17 platser för män, kvinnor samt par och det finns två stycken jourplatser. LP-stiftelsens behandlingsmodell ”vägen till livet” har ett miljöterapeutiskt förhållningssätt med en kognitiv inriktning, där är man arbetar utifrån sju teman både i grupp och individuellt om kroppen, sanningen, viljan, tron, förlåtelsen, insikten och att växa vidare (<http://www.lp-verksamheten.nu/>).

Faktum

Faktum initierades 2001 av Maria Hanseblad som tyckte som tyckte att det sög att det fanns hemlösa människor i Göteborg. Faktum är de hemlösas tidning som skapar sysselsättning till hemlösa personer då de säljer tidningen. Antal hemlösas som är registrerade säljare är nästan 200 stycken. De köper tidningen för 20 kronor och säljer den för 40 kronor och vinsten går till försäljaren. Faktum är dels en ideell och en ekonomisk förening där de hemlösa är medlemmar i den ideella föreningen och personalen är medlemmar i den ekonomiska föreningen. Faktum har nio anställda som arbetar med marknadsföring, redaktion och inom

den sociala verksamheten. Den sociala verksamheten samarbetar bland annat med socialtjänst, arbetsförmedling, försäkringskassa och frivilligorganisationer. Materialet i tidningen framställs framför allt av journalister med delvis även av hemlösa personer. På Faktum finns det ett café och datorer som de hemlösa kan använda sig av. Det finns också hjälp att få om man behöver skuldsanering eller juridisk rådgivning (<http://www.faktum.nu/>).