



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Bland hårdhandskar och silkesvantar
– en etnografisk studie om väntrumsmiljöer på socialkontor i Göteborg

Socionomprogrammet

Författare: Stefan Erik Hedenström & Mikael Nevala

C-Uppsats

Handledare: Ulrika Levander

Abstract

Titel Bland silkesvantar och hårdhandskar
Författare Stefan Hedenström och Mikael Nevala
Nyckelord Skam, stigma, vakt, makt, mottagningsmiljö, väntrum, etnografi, socialtjänst

Denna studie syftar till att undersöka mottagningsmiljön i några av socialkontorens väntrum inom Göteborgs Stad och hur utformningen av miljön påverkar mötet mellan klient och det myndighetssystem som socialtjänsten utgör. Studien granskar väntrummens utformning och interiör samt interaktioner mellan besökare och myndighetsutövare genom deltagande observation. Analysen sker med hjälp av ett reflexivt förhållningssätt till kunskapsframställning där empiri och slutsatser tolkas genom en abduktiv ansats. Fältstudierna baseras på en mikroetnografisk metod som genomfördes under åtta dagar, varav sex dagar ägnades åt djupstudier på tre utvalda socialkontor. Analys och resultat tolkas genom teorier om makt, skam och stigma. Resultaten visar på stora skillnader i väntrumsmiljöerna och mottagningen för klienter där interiören inte visar många tecken på samverkan mellan socialkontoren när det kommer till tankar om utformning. Vissa socialkontor har en vakt som central aktör medan andra har receptionister och socialsekreterare som tar emot klienter. Bemötandena varierar mellan socialkontoren från medvetet vänskapliga, med småprat och tecken på etablerade relationer som betonar trivsel, till snabba och korta hänvisningar som betonar funktionalitet. Samtliga socialkontor har i varierande grad anslag på väggar, utformning av rummet och bemötande som kan ha stigmatiserande effekt. Makten ger sig till uttryck genom olika former beroende på socialkontor och varierar från osynlig till tydlig och auktoritär.

Title Bland silkesvantar och hårdhandskar
Authors Stefan Hedenström och Mikael Nevala
Keywords Shame, stigma, guard, power, reception environment, waiting rooms, ethnography, social welfare services

This study aims to examine the reception environment in some of the Social welfare office's waiting rooms in the City of Gothenburg and to what extent the design of the environment will affect the meeting between the client and the authorities that provides social services. The study examines the waiting rooms design and interior as well as interactions between visitors and the government official through participant observation. The analysis is done using a reflexive approach to knowledge production in which the empirical findings are interpreted by an abductive approach. The studies are based on a micro-ethnographic approach which was implemented for eight days, six days were devoted to basic studies on the three selected social services. The Analysis and results are interpreted by theories of power, shame and stigma. The results show large differences in waiting rooms and reception environments for clients where the interior does not show many signs of the interaction between social agencies when it comes to thinking about design. Certain social offices have a guard while others have receptionists and social workers who receive clients. The results vary between the different social welfare offices from knowingly friendly, with small talk and signs of established relationships that emphasize comfort, to high speed and short references that emphasize functionality. All social services have, to varying degrees notices on the walls, the design of the room and treatment that may have stigmatizing effects. The exercise of power is expressed through different forms depending on the social welfare offices and varies from invisible to clear and authoritative.

Förord

Författarna vill främst tacka vår engagerade handledare Ulrika Levander för hennes sinnrika och värdefulla kommentarer. Ambitionerna och engagemanget från hennes sida har ökat vår strävan att genomföra ett bra arbete. Utan henne skulle uppsatsen inte ha varit möjlig att genomföra. Vi vill även rikta ett tack till de enhetschefer och personal på socialkontoren som gav oss möjlighet att bedriva observationer.

Mikael Nevala:

Tack för allt personligt stöd från min vackraste Sofia och min alltid närvarande bror Markus. Ni har stått ut med mycket frustration och ångest kring skrivkramp och stela axlar hos mig under uppsatsskrivningen. Resan till det färdiga arbetet har innehållit mycket nöje och gett mig massor av verktyg för framtida verk.

Stefan Hedenström:

Kommunalanställd, Ädle och högaktade Herr Dennis Hedenström samt Ädla frun Anita Johansson, mina huldaste föräldrar. Såsom ett, ehuru litet och fullkomligt, dock välmenande vedermäle av min tacksamhet och erkänsla emot eder ömhet och osparda kostnad för mitt väl, tillägnar jag eder dessa blad. Måtte försynen göra eder levnad säll och långvarig, med största vördnad framhärda jag alltid mina huldaste föräldrar

Lydigaste Son

Stefan Hedenström, Göteborg 2011

Innehållsförteckning

1. INLEDNING OCH PROBLEMFÖRMULERING.....	4
1.1 Syfte	6
1.2 Centrala Begrepp	6
2. TIDIGARE FORSKNING	6
2.1 Den fysiska miljön och den psykiska påfrestningen.....	6
2.2 Väntetiden som uttryck av makt och dominans.....	7
2.3 Skam och stigma framträder i mötet med systemet.....	7
2.4 Jämförande studier.....	8
3. METOD	9
3.1 Etnografiska studier	9
3.2 Den abduktiva processen.....	9
3.3 Reflexivt förhållningssätt.....	10
3.4 Tillvägagångssätt	11
3.5 Urval och Avgränsning.....	12
3.5.1 Tillträde till fältet	12
3.6 Tillvägagångssätt vid analys	13
3.7 Metodologiska reflektioner.....	13
3.8 Studiens tillförlitlighet	14
3.9 Etiska reflektioner	15
4. TEORI.....	16
4.1 Stigma och skam	16
4.2 Makt.....	18
5. RESULTAT/ANALYS.....	19
5.1.1 Kryssningsfartyget.....	19
5.1.2 Slussen	19
5.1.3 Lyxhotellet	20
5.1.4 Övriga väntrum	20
5.2 Makt framträder i väntrumsmiljön	20
5.2.1 Legitim makt.....	21
5.2.2 Mjuk makt och höga trösklar.....	22
5.2.3 En värdig position	23
5.2.4 Bristande sekretess	24
5.3 Skam och stigma yttrar sig i mötena.....	24
5.3.1 Synliga stigman	25
5.3.2 Strategier för att undvika skam.....	25
5.3.3 Hotellgäster och socialbidragstagare	26
6. SLUTSATSER OCH AVSLUTANDE DISKUSSION.....	27
6.1 Skiftande väntrumsmiljöer och stigmatiserande budskap.....	27
6.2 Fasta handslag och ett hyggligt bemötande	28
6.3 En socialpsykologisk tanke bakom mötet mellan klient och system.....	29
6.4 Förslag på framtida forskning.....	30
10. REFERENSER/KÄLLFÖRTECKNING	31
10.1 Elektroniska källor	31
10.2 Tryckta källor	31
BILAGOR.....	33
Bilaga 1	33
Bilaga 2	34
Bilaga 3	35

1. Inledning och problemformulering

Ett väntrum definieras av Nationalencyklopedin som "rum där man väntar (på sin tur)". De flesta vuxna människor har någon gång suttit i ett väntrum – på banken, på sjukhuset eller på arbetsförmedlingen – utan att reflektera vidare över detta rum. De allra flesta sitter ner. Kanske läser de en sliten tidning som tillhandahålls. Under väntetiden pendlar blicken mellan väggklockan, sprickan i väggen och de andra som väntar. Då och då slängs förväntansfulla blickar mot receptionen eller mot tavlan som monotont bläddrar fram könumret. "Är det inte min tur snart?"

Socialbyråns väntrum är ett speciellt rum för väntan. I regel är det den första fysiska miljön som en klient möter i sin kontakt med socialtjänsten. Det är i väntrummet som klienten kommer i kontakt med det myndighetssystem som socialtjänsten utgör – och det är där som människan initialt görs till klient. Leila Billquist (1999) påpekar i sin avhandling om socialbyråns klientskapande att det finns motsättningar mellan det människovårdande kännetecknen som socialtjänsten går under och vad som vanligtvis uttrycks genom den fysiska miljö som utformas i socialbyråns väntrum. För att komma i kontakt med en socialsekreterare på socialjouren i Göteborg finns det exempelvis flera "trösklar" som en klient måste ta sig över. Det första steget är att ringa på en ringklocka för att presentera sitt ärende. Detta sker samtidigt som klienten blir filmad av en kamera. Därefter skall en låst dörr passeras, dörren in till socialjourens mottagningsreception. En vink genom glaset medför att dörren öppnas in till receptionen och väntrummet. Efter kontorstid finns här en uniformerad vakt som tar emot besöket. Därefter får besökaren vänta i ett väntrum som saknar fönster. Under tiden spelas tonerna från ett radioprogram upp. Radion finns där av sekretess- och integritetsskäl. Syftet är att minska möjligheterna för väntande klienter att lyssna på besökare som sitter med sina handläggare i något av besöksrummen. När en socialsekreterare blir tillgänglig väntar det sista låsta rummet, besöksrummet. Det är ett litet avskalat rum med fyra stolar, ett bord och en låda med servetter.

Under perioden januari 2011 till juni 2011 genomförde en av oss, Stefan Hedenström, sin socionompraktik på Socialjouren i Göteborg. Därefter följde en två månaders anställning som socialsekreterare på socialjouren. Under den tid som Stefan arbetade på socialjouren hände det flera gånger att en klient valde att ansöka om bistånd via telefon, trots att det går emot de bestämmelser för biståndsansökningar som gäller för socialjouren i Göteborg. Klienterna uttalade vid flera av dessa tillfällen avsky mot väntrumsmiljön, mot de uniformerade vakterna och mot bemötandet på socialjouren. Vissa klienter ville inte besöka socialjouren för att undvika en fysisk träff med en socialsekreterare. Eftersom liknande händelser återkom ganska frekvent bidrar Stefans erfarenheter till att forma vår förståelse av att mottagningsmiljön på socialkontor kan ha en stark inverkan på klienter och deras upplevelser av socialtjänsten. Utan denna vetskap i bagaget hade en idé om att bedriva etnografiska studier i väntrumsmiljö troligtvis inte väckts till liv – en idé som vi genomför i denna kandidatuppsats. Ett av motiven som inspirerade oss till att göra denna studie var att undersöka om – och i så fall på vilket sätt – interaktionen mellan socialsekreterarna och klienterna påverkas av mottagningsmiljön på en socialbyrå. Inför vår studie har vi både mött studenter och socialsekreterare som har haft engagerade synpunkter kring vårt val av uppsatsämne. Få har däremot kunnat ge några konkreta svar på vilken betydelse som mötesmiljön och väntrummet egentligen har. Detta belyser en del av problematiken med väntrummet och dess faktiska innebörd för människor. Det påvisar också behovet att en studie som vår genomförs.

Att behöva ansöka om ekonomiskt bistånd kan upplevas som väldigt skamfyllt (Starrin, 2010). Många som tvingas ansöka om bistånd har inte själva valt att hamna i den situationen och skulle förmodligen vilja slippa att komma till socialkontoret för att sitta och vänta på att kanske – eller kanske inte – få sin ansökan beviljad. Eftersom väntrummet innebär den första fysiska kontakten med socialtjänsten kan mottagningsmiljön också färga en stor del av den vidare kontakten med myndigheten. En väntrumsmiljö som erbjuder en dyster stämning skapar sämre förutsättningar för ett gott samarbete mellan klient och handläggare (Billqvist, 1999). En hög trivselfaktor i ett väntrum kan i och för sig vara svårt att uppnå, oavsett vilket väntrum det gäller. Relativt få vetenskapliga studier har bedrivits om hur mötesmiljön i socialkontorets väntrum påverkar mötet mellan individ och system. Däremot finns annan litteratur att tillgå. Journalisterna Jan Kantor och Awiwa Keller (2008) har exempelvis skrivit en skönlitterär bok, "Väntrum", som både vänder sig till dem som väntar och till verksamheter som har väntrum. I boken speglas en del intressanta reflektioner från flera yrkeskategorier i Sverige. Eli Keller, psykolog och familjeterapeut, berättar exempelvis i boken om hur väntrum många gånger förmedlar budskap om att människor skall hålla sig därifrån. Olika subtila budskap kan i sammanhanget fungera som markörer som skapar distans och avståndstagande. I samma bok påpekar Bitte Nygren, arkitekt och chef för Arkitekturmuseum i Stockholm, hur väntrumets utformning oftast är att förstå som en uppgörelse mellan funktion och omsorg. Nygren ger även exempel på symboler som kan förvandla besökare till klienter i offentliga väntrum och därigenom ta ifrån människor deras kraft, exempelvis genom de blå plastskydden "tossorna" som ofta används inom vården (Kantor & Keller 2008). Här kan vår studie göra kopplingar till symboler som har liknande innebörd i socialkontorets väntrum, exempelvis foldrar specifikt riktade mot olika marginaliserade samhällsgrupper, anslag med uppmaningar om regler och krav samt telefoner märkta med ordet "klient".

Risken finns att klienter kan uppleva en speciellt utsatt situation när de besöker socialkontoren och då de spenderar tid i väntrummen. Av den anledningen kan man fråga sig vilken omsorg som läggs ner i utformandet av väntrum och om det finns någon specifik policy eller praxis som personal ska bemöta klienterna med. Vidare kan man undra vilka möjligheter som mottagningsmiljön skapar för människor att under skyddet av sekretess förmedla sina ärenden till receptionisten utan att andra besökare ska kunna höra vad som sägs. Då utsatthet kan vara en potentiell faktor hos besökare på socialkontor är det också relevant att fråga sig vilka olika öppna eller dolda budskap som sänds ut i väntrummen. Finns det symboler som signalerar att saker och ting inte ligger rätt till i livet? Skiljer sig mottagningsmiljön på socialkontoren från en mer vardaglig "väntrumskontext" som inte är kopplad till samma hjälpbehov, exempelvis på banken eller på vårdcentralen? Vad för slags samhällsinformation hänger på väggar och anslagstavlor i socialtjänstens väntrum? Vilka slags signaler sänds härigenom ut gällande besökarnas sociala tillhörighet? Det kan förvärra känslan av utsatthet om informationen enbart kan kopplas till livets svårigheter.

I den här uppsatsen har vi valt att fokusera de frågeställningar som framträder kring den funktion som socialtjänstens väntrum har, genom att utföra en etnografisk studie där vi genomför observationer av ett antal mottagningsmiljöer på socialbyråer i Göteborgs stad. Naturligtvis kan det vara svårt för oss som observatörer att veta och till fullo förstå hur det känns att sitta i väntrummet i egenskap av klient. Därför krävs också en extra kritisk blick av oss för att uppfatta detaljer som skapar den specifika miljö som präglar väntrummet på socialtjänsten – om det nu finns någon sådan specifik miljö.

1.1 Syfte

Syftet med uppsatsen är att undersöka mottagningsmiljön i några av socialkontorens väntrum inom Göteborgs Stad och hur utformningen av miljön påverkar mötet mellan klient och det myndighetssystem som socialtjänsten utgör.

I studien besvaras följande frågeställningar:

- Hur är väntrummen utformade och vilka associationer skapar interiören?
- Vilka interaktioner utspelas mellan besökare och myndighetsutövare i dessa rum?
- Hur kan interaktionen och de möten som sker mellan klient och system förstås utifrån hur mottagningsmiljön är utformad?

1.2 Centrala Begrepp

Mottagningsmiljö: Socialkontoren har flera mottagningsmiljöer fördelat mellan olika enheter. Med mottagningsmiljön i denna studie menas huvudväntrummet som samtliga besökare måste passera innan tillträde ges till myndigheten.

Vakt: Det finns två typer av vakter i de socialkontor som observerats, där den korrekta benämningen är väktare eller ordningsvakt. En väktare har inga särskilda befogenheter att utöva mer auktoritet än vad en vanlig svensk medborgare har. En ordningsvakt har befogenheter av polisiär karaktär. Grundtanken med ordningsvakten är att han eller hon skall arbeta för att den allmänna ordningen ska upprätthållas på de ställen som de är förordnade. En ordningsvakt har exempelvis rätt till att omhänderta personer och använda sig av handfängsel. (<http://www.polisen.se/sv/Lagar-och-regler/Ordningsvaktvaktare/>)

Socialbidrag: Begreppet socialbidrag används i uppsatsen som synonymt med försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd.

2. Tidigare forskning

Den tidigare forskning som är relevant för denna studie tar upp saker som rör klienters känslor när de besöker socialkontoren, vad för aspekter som kan orsaka negativa upplevelser samt olika centrala begrepp som genereras utifrån dessa premisser. Utöver detta presenteras i kapitlet även internationell forskning som berör mottagningsmiljöer, varav en del av forskningen har bedrivits i sjukhusmiljö. Att ta del av tidigare forskning kring förhållandena mellan socialtjänst och klient samt att göra vissa jämförelser med andra institutioner har varit en givande process.

2.1 Den fysiska miljön och den psykiska påfrestningen

Att gå till ett socialkontor i syfte att ansöka om försörjningsstöd kan enligt Bengt Carlsson (2003) skapa en situation som upplevs som hotfull och som klienter måste bemästra. Inställningen till det initiala mötet med socialtjänsten beror till en stor del på om kontakten har tagits frivilligt från klientens sida med klara föreställningar om vad han eller hon vill ha för slags hjälp, eller om klienten har blivit tvingad till kontakt genom myndigheternas påtryckningar och då har mer diffusa föreställningar om vad kontakten ska leda till. Vidare menar Carlsson att rädsla, misstro och ambivalens redan i väntrummet kan avgöra hur kontakten artar sig. Om bemötandet från personalen är positivt med ett gott gehör för

problemet och en hygglig inställning kan den sökandes position kännas relativt värdig. Ett negativt bemötande leder däremot vanligtvis till upplevelsen av att befinna sig i en ovärdig position (Carlsson, 2003).

Leila Billquist (1999) skriver att miljön som klienterna stöter på, redan innan den första fysiska kontakten har etablerats med myndigheten, kan sänka självkänslan. Hon har studerat några väntrum på ospecificerade platser i Göteborg och beskriver hur vissa socialkontor har utformats som svårtillgängliga fästningar med låsta dörrar och pansarglas, inte sällan av säkerhetsmässiga skäl för personalen. Beskrivningen av de väntrum som Billquist har studerat skapar motsättningar mellan det människovårdande kännetecknen som socialtjänsten går under och det språk som den fysiska miljön uttrycker. Socialsekreterarna har i sin myndighetsutövande roll ett maktövertag gentemot klienterna. Enligt Billquists kan makt- och dominansaspekterna däremot försvagas genom ett varmt och vänligt bemötande. Tidigare studier som Billquist hänvisar till visar också att de klienter som inte har ett förbokad möte ofta måste meddela vad de har för problem och vilken slags hjälp de ansöker om inför andra klienter som kan höra. Enligt Billquist tenderar de som uttrycker oro i sin kontakt med socialtjänsten vanligtvis bemötas av lugnade besked, medan aggressiva besökare i högre grad riskerar ett mer kyligt bemötande. Kombinerat med den slutenhet, svårtillgänglighet och underordning som lokalerna uttrycker kan detta skapa en känsla av ångest eller frustration hos klienterna (ibid.).

2.2 Väntetiden som uttryck av makt och dominans

Javier Auyero (2010) har studerat den kulturella dynamiken i väntandet bland bidragssökande personer i Buenos Aires, Argentina. Forskningsintresset i studien riktas bland annat mot maktaspekten och dominansförhållandet mellan klient och tjänsteman. Makten som tjänstemännen besitter kan enligt Auyeros exempelvis ta sig i uttryck i de långa väntetider som klienterna kan få spendera i väntrummet. En informant i artikeln berättar om den ändlösa väntetiden som förlängs av tjänstemännens misstag, dåliga gehör och ofta förekommande uppskjutningar av bidragsutbetalningar. Att låta folk vänta utan att ta bort deras hopp eller att förhålla utan att fullständigt skapa besvikelse är enligt Pierre Bourdieu väsentliga delar i ett dominansförhållande (Bourdieu, 2000 via Auyero 2010). Bidragstagare sitter utifrån ett maktperspektiv i en underordnad ställning oavsett vilken del av världen de bor i (ibid.). Studien ger därför föraning om att man som forskare borde kunna hitta spår av frustration även i de svenska väntrummen på socialkontoren.

2.3 Skam och stigma framträder i mötet med systemet

Redan under 1700-talet skrev Adam Smith om det stigma som förknippas med att inte leva upp till en viss ekonomisk standard (Smith, 1759/2000; via Starrin 2010). Den samhällsrådande normen och dess attityd till socialbidragstagande kopplar Starrin (2010) till skambegreppet som funnits i samhället sedan långt tillbaka i historien. Han hänvisar till forskningsprojektet ”World Values Survey” som redovisar hur undersökningsdeltagare runtom i världen har fått ta ställning till påståenden som att 1) *Det är förödmjukande att ta emot pengar utan att behöva arbeta för dem* och 2) *Människor som inte arbetar blir lata* (Starrin, 2010 s.51). Resultaten visar att en påfallande hög andel respondenter samtycker med påståendena, i Sverige såväl som i våra grannländer. I Sverige tyckte 31 procent av de svarande att det är förödmjukande att ta emot pengar medan 40 procent tyckte att man blir lat av att inte arbeta. I Norge var motsvarande siffror 54 procent på båda påståendena, medan respondenterna i Finland samtyckte med 42 procent av det första påståendet och hela 60

procent av det andra påståendet. I detta avspeglas att nedvärderande attityder till socialbidragstagande är ett allmänt och djupt förankrat fenomen (Starrin, 2010). På grund av den stigmatisering som bidragstagande oftast förknippas med väntar många enligt Starrin in i det sista med att uppsöka socialtjänsten. Väl där är det vanligt att upplevelser av olust, ängslan och oro förekommer. Nästan hälften av de tillfrågade svenskarna i en studie som Starrin tagit del av kände i hög grad skam i samband med en ansökan om socialbidrag (Starrin & Kalander-Blomqvist, 2001; via Starrin, 2010). I studien tillfrågades svenska socialbidragstagare ifall de hade blivit utsatta för nedsättande kommentarer angående deras försörjningsstöd. Socialbidragsbehovet uppfattades av många som en källa till stigma, speciellt när de blev utsatta för nedlåtande behandling av myndighetspersonal och andra offentliga instanser. Begreppet ”socialbidragsberoende” är i sig enligt Starrin en ytterst stigmatiserande term. Det knyter an till idén om bidragsmottagande som en moralisk brist, där termen beroende skapar associationer till människor som parasiterar på samhället och dess resurser (ibid.).

2.4 Jämförande studier

Att mottagningsmiljöerna i väntrum utformas efter organisationens, snarare än klienternas, behov är inte ovanligt. Så är exempelvis fallet i Piolis och Feighans (1999) studie om väntrummen i sjukhusmiljöer i USA. Studien syftar till att identifiera potentiella källor till stress hos patienterna utifrån den makt som sjukhusmiljön och dess personal administrerar över dem. Resultaten visar att de funktionella krav som ställs på mottagningsmiljöer vanligtvis är inriktade på att personalen ska kunna ta emot patienter mer effektivt. Detta tenderar enligt Pioli och Feighan att minska patienternas känsla av kontroll och därmed öka deras stress. Hänsyn tas i större utsträckning till effektivitet än till patienternas välbefinnande, vilket markerar den maktlöshet som kan finnas hos klienter och patienter inom större vårdorganisationer. Vi ställde denna studie mot en annan där Gregg Lee Carter (1988) undersöker klienter med regelbundna besök på ett socialkontor i östra USA. Väntrummet i denna studie representerade den yttersta kontakten med samhället. Möjligheten för myndigheten att ta hänsyn till stresskällor kopplade till en förlorad känsla av kontroll diskuteras här av Carter utifrån behovet av att skapa ett humanare bemötande av klienterna. Ett förekommande fenomen med socialkontorens mottagningar i USA är enligt Charles B Goodsell (1984) att miljöerna skiftar väldigt mycket i karaktär. Han har studerat 24 olika socialkontor i USA och kom fram till att väntrumsmiljöerna kunde se väldigt olika ut. Exempelvis kunde de vara strikt byråkratiska, rent förnedrande eller ha mer av en ”mänsklig” karaktär. I sin studie hittade han fem olika metaforer som passade in på de olika karaktäristiska socialkontoren stod för. Metaforerna gick under namnen *biljardhallen*, *banken*, *cirkusen*, *kontoret* och *hundkenneln*. Liknande metaforer är användbara även i vår studie, eftersom målade namn på olika socialkontor säger ganska mycket om deras utformning. I analyskapitlet presenterar därför även vi de olika mottagningsmiljöerna utifrån olika metaforska namn. Vilka dessa är beskrivs längre fram. Sammanfattningsvis kan konstateras att de studier som har beskrivits här i vårt avsnitt om tidigare forskning är ganska gamla. Trots detta har de relevans för vår studie. I analyskapitlet kommer vi vidare att undersöka hur mycket från dem som går att jämföra med våra egna resultat.

3. Metod

3.1 Etnografiska studier

Den korrekta definitionen för den form av studie som vi genomför i denna uppsats beskrivs av Wolcott (1990, s. 64) som *mikroetnografi*. Metoden är användbar för att studera en avgränsad del av ett större sammanhang; forskaren fokuserar på en specifik scen i en förvald kontext som inte behöver porträttera ett holistiskt kulturellt system. Denna snävare definition av etnografi passar för en studie som bedrivs under en kortare tid, exempelvis inom området socialt arbete. Den kan också sättas i relation till den makroetnografiska ansats som vanligtvis används i antropologiska studier, där etnografien förekommer i större utsträckning än i andra samhällsvetenskapliga traditioner (ibid.). Definitionen på etnografi är konsten eller vetenskapen att beskriva en grupp eller en kultur. Ett betydande inslag i etnografiska studier är observationer som sker på plats. Även kortare studier i naturliga situationer som erkänner det ömsesidiga beroendet av teori och empiri kan definieras som etnografi (Alvesson & Sköldberg, 2008). Den typen av etnografi som är aktuell för vår studie kallas för *tolkande etnografi* vilket innebär att täta beskrivningar (thick descriptions) är ett nyckelelement för att redogöra för de sociala företeelser som ligger i centrum för ämnet.

Trots att etnografi vanligtvis beskrivs som en tidskrävande metod är den anpassningsbar inom kvalitativt fältarbete. Det grundläggande ursprunget till den etnografiska metoden är den kulturella tolkningen som sker antingen genom att forskaren deltar i det observerade sammanhanget eller genom att han eller hon observerar ett sammanhang utan inblandning. Det huvudsakliga åtagandet ligger i att iakttä och skapa en förståelse kring socialt beteende och kulturella mönster (Wolcott, 1990). Den logiska grunden för en etnografisk studie och redovisandet av detaljer handlar inte enbart om att framställa och beskriva enskilda händelser. I lika stor utsträckning handlar ansatsen om att komma fram till teorier som kan förklara kulturellt och socialt beteende. Mönstret som undersöks abstraheras av forskaren för att göra dess beståndsdelar medvetna för en analys. Även om beteendet eller fenomenet som studeras verkar irrationellt för den som observerar kan ett mönster kodas, vilket ger kunskaper om ”det sociala” inom den aktuella kontexten. Processen kallas för att man tillför kultur till den kontext som deltagarna själva förklarar som ett automatiskt handlande anpassat till ett vardagligt beteende, utan att reflektera över att det handlar om ett återkommande tema (ibid.). I fallet med väntrummet på socialkontoret har vi valt att fokusera den fysiska miljön och interaktion mellan besökare och myndighetsutövare som den kultur som vi vill undersöka.

Som etnografiska forskare använder vi oss av empatiska verktyg som Alvesson & Sköldberg (2008) framställer. Dessa är inlevelse, sympati och förståelse. Detta kräver personlig involvering, reflexivitet och en närhet till de studerade subjekten. Forskaren framträder i detta perspektiv som en historieberättare som placerar den producerade texten i centrum. Empirin är nyckeln till resultatet, varför teorierna är sekundära och väljs efter lämplighet och användbarhet. De teorier som inte leder arbetet vidare kan förkastas, varefter nya teorier kan formas som skapar en bättre som utgångspunkt för en slutlig analys (ibid.).

3.2 Den abduktiva processen

Vi har valt en *abduktiv* ansats i vår analytiska process. Mats Alvesson och Kaj Sköldberg (2008) beskriver att abduktion inte innebär ett ensidigt metodval likt *deduktion*, som innebär en utgångspunkt från teorier och hypoteser – eller *induktion*, där teorier genereras utifrån empiri. Istället har den abduktiva metoden en viss anknytning till dem båda, genom att forskarna pendlar mellan teori och empiri i sin analytiska process (ibid.; Bryman, 2011). Precis som induktion bedrivs studien utifrån empiri som är skapad – och inhämtad – av oss.

De täta beskrivningarna som vi gör genom våra observationer är det första steget i tolkningen av det sociala tema som vi studerar. Begrepp som makt, skam, byråkrati och kontroll förekom i nästan all tidigare forskning som vi tog del av. Detta medför att vi som forskare får en utökad förförståelse och att vår empirihämtning och resultatanalys delvis kan utgå från de teoretiska perspektiv som vi har funnit i tidigare forskning. Vår teoretiska och kontextuella förförståelse kan alltså användas som i ett led i vårt abduktiva arbetssätt. Teoretiska tankegångar som vi har med oss in i studien avfärdas därför inte, utan används som en analytisk resurs. Styrkan i ett sådant angreppssätt är att det som tidigare författare har angett som förklaringsmodell kan befästas eller reduceras utifrån de nya iakttagelser som vi gör genom våra empiriska studier. Teorin kan vid ett abduktivt förhållningssätt alltså anpassas och förädlas allteftersom den empiriska förståelsen utvecklas i forskningen. Teorier, eller teoretiska begrepp, finns därför med som en del av den förförståelse som vi har med oss in i datainsamlingen. Dessa behöver däremot inte styra utgången av resultaten. Teorierna kan utvecklas eller bytas ut under processens gång om det förefaller lämpligt. Detta för att teorierna inte ska ses som ett hinder utan som en möjlighet (Alvesson & Sköldberg 2008). Arbetet utgick bland annat ifrån ett maktperspektiv som i sig har utökats med nya begrepp, exempelvis serviceidealet, synlig och osynlig makt.

3.3 Reflexivt förhållningssätt

För att inte begränsa studien till en specifik metodologi är det användbart att blanda element från olika inriktningar. Syftet med vår studie är att förstå och tolka den sociala verkligheten som formas genom de interaktioner som uppstår i mötet mellan klient och miljö inom det studerade området. En abduktiv ansats innebär att arbetet följer en reflexiv inriktning. Det reflexiva förhållningssättet innebär att forskaren reflekterar kring hur den egna involveringen, både på ett intellektuellt och personligt plan, påverkar forandet och förståelsen av empirin (Alvesson & Sköldberg 2008). Utifrån detta förhållningssätt utgår vi ifrån att det vi observerar i väntrummen påverkas av den förförståelse och de teoretiska utgångspunkter vi tar med oss i studien. Våra observationer kan därför inte ses som objektiva ”sanningar”, utan bör delvis också förstås som våra egna konstruktioner, som uppstår i reflexivt samspel med den sociala kontext vi observerar i vår empirihämtning.

Alvesson och Sköldberg (2008) menar att den reflexiva tolkningen betonar vikten av bredd och variation i analysförfarandet. Tolkningen delas in i fyra nivåer som i samspel med varandra utvecklar summan av hela arbetet. Den första nivån behandlar själva interaktionen med det empiriska materialet där vi reflekterar över det observerade fenomenet samt hur vi själva påverkar och formar intrycket av det. På den andra nivån tolkas den bakomliggande innebörden i fenomenet då teorier kopplas in i analysen. Vi försöker förstå motiven till handlingarna som observeras. På den tredje nivån tolkas handlingarna från ett högre perspektiv som kopplar samman det studerade fenomenen med myndighetsutövning, ideologi eller andra faktorer som kan vara analytiskt relevanta utifrån ett makroperspektiv. Slutligen återgår vi till en självkritisk och språklig reflektion på den fjärde nivån, där framställandet av den färdiga texten kopplas samman till syfte, tidigare forskning och framförallt förförståelse. Ingen av dessa fyra nivåer får företräde framför någon annan, utan det är i samspelet och relationen mellan dem där arbetet har sin fokus (Alvesson & Sköldberg 2008). Exempel på detta förfaringssätt märks i flera interaktioner som framkommer i resultatkapitlet.

För att undvika att begränsas av ett visst paradigms är det även viktigt att hålla en reflexiv inställning till både det studerade området samt forskarens roll i framställningen av resultat (Bryman, 2011). Den reflexiva tolkningen är ett sätt att medvetet distansera sig från en

traditionell vetenskapsmetodologisk positionering (Alvesson & Sköldberg 2008). Men rent kunskapsmässigt får det studerade området sin betydelse genom sociala konstruktioner. Den yttre verkligheten är inte en statisk företeelse som går att belägga med objektiva observationer utan bör enligt vår uppfattning ses som en social konstruktion och interaktion under ständig förändring (Thomassen, 2007). Inom den socialkonstruktivistiska ansatsen är det den språkliga sociala interaktionen som definierar de fenomen som samhällets aktörer ställs inför. Konstruktioner genom språkets och begreppens betydelse ger form och innehåll åt handlingar och sätt att se på skeenden. Men det innebär inte att vi utgår från att en verklighet utanför den språkliga diskursen inte existerar. Exempelvis kan skam ses som en grundläggande affekt som uttrycks även hos spädbarn (Havnesköld & Risholm Mothander, 2009). Skam kan däremot anses få sin betydelse genom de interaktioner där det förekommer i samhället och baseras då på hur kontexten är konstruerad och på hur detta uttrycks genom språkets praxis. Det som observeras under våra fältstudier anser vi härigenom få sin betydelse genom den kategorisering som sker genom konstruerandet av en specifik version av verkligheten. Enligt det socialkonstruktivistiska synsättet finns därför ingen objektiv ”sanning”. Istället grundar sig all kunskap som härrör sig ur denna typ av forskning på begrepp och praktiker som samhället använder sig av för att tolka dem (Thomassen, 2007).

3.4 Tillvägagångssätt

Under våra fältstudier påbörjade vi alltid våra etnografiska observationer med en symbolisk handling, då vi tog på oss ”de vetenskapliga glasögonen”. Denna fysiska handling – att lägga ett par osynliga bågar bakom öronen – markerade att sinnena skulle vara vässade och att kunskaperna skulle plockas fram i tankens förmak. Teorier, tidigare forskning, metodologiskt tillvägagångssätt, syfte och frågeställningar plockades fram som ett filter för samtliga intryck som förväntades komma, innan vi som ”vetenskapsmän” trädde in på socialkontoren. Handlingen blev en ritual och en metafor för oss, som även kompletterades med en hemlig handskakning vid varje avslut innan vi gick hem åt varsitt håll.

Våra fältstudier genomfördes sammanlagt under åtta dagar, varav två dagar gick åt att göra en förstudie på samtliga socialkontor i Göteborgs stad. Förstudien gick ut på att vi presenterade oss på socialkontoren och beskrev vårt arbete samtidigt som vi observerade interiör och personligt bemötande. Därefter skrev vi brev till de socialkontor vi ville studera ”på djupet” (se bilaga 1). I vår djupstudie, som har genomförts under sex dagar och som omfattar mottagningsmiljöer i tre olika stadsdelar i Göteborg, har varje socialkontor studerats enligt samma rutin och inom en likvärdig tidsram. Observationerna i djupstudien genomfördes under två dagar per kontor, där dag ett bestod av ett för- och ett eftermiddagspass. Under dag två ägnades förmiddagen åt att skriva ner första dagens empiri för att efter lunchtid återvända till socialkontoret för att komplettera med eventuella detaljer vi behövde ytterligare. Under observationerna valde vi att sitta utspritt om detta var möjligt. Den största delen i insamlandet av empirin utfördes i rollen som Bryman (2011) kallar *fullständig observatör*. Här ska medlemmarna i forskningsmiljön påverkas så lite som möjligt av forskarens närvaro. Detta innebär att forskaren inte samspelar med personerna som studeras. I detta fall blir forskaren en passiv deltagare, eftersom han vistas i och påverkas av miljön som studeras. Det som blir relevant information följer det teoretiska urvalet, vilket är att förstå som en kontinuerlig process där man samtidigt samlar in, kodar och analyserar data. Detta används exempelvis flitigt inom grounded theory. Fördelen med att vara en *fullständig observatör* är att det går i linje med det syfte vi har med vår studie, nämligen att studera miljö och interaktioner utifrån vår egen förförståelse och tolkningar. Medlemmarna i forskningsmiljön är aktörer vars yttre beteendemönster är relevant för analysen (ibid.).

3.5 Urval och Avgränsning

Inledningsvis har vi valt att avgränsa studien till socialtjänsten i Göteborgs stad. Under våren 2011 har socialtjänsten inom Göteborg genomgått massiva förändringar och sammanslagningar, då Göteborgs stad har genomfört en omorganisation där 20 stadsdelar har slagits samman till tio. Inför studien ägnade vi två heldagar åt att besöka de tio socialkontor inom Göteborgs Stad som handlägger ekonomiskt bistånd. Syftet var att skapa en bild av den fysiska utformningen av socialkontoren, samtidigt som vi ville komma i kontakt med en chef eller ansvarig för att söka medgivande till vår empirinsamling. Vi ville hitta tre socialkontor som skilde sig åt i olika kvalitativa aspekter och som därigenom kunde användas för jämförelser genom kontrast och variation. För att uppnå en maximal variation i studien valdes initialt tre socialkontor som skilde sig inbördes i sin utformning och organisation. En av de tidigaste tankar som väcktes var att jämföra skillnaderna mellan socialkontor som har vakt med socialkontor utan vakt. Av de tre socialkontor som valdes ut hade ett av dem en patrullerande vakt. Ett annat socialkontor saknade vakt och hade öppna miljöer. Det sista socialkontoret hade också vakt, men enligt vår uppfattning var väntrumsmiljön genomtänkt för att skapa en god atmosfär och i detta hänseende skiljde sig detta socialkontor från det första. Vår urvalsprocess av fall beskrivs av Bryman (2011) som ett målstyrt urval där det målinriktade urvalet går ut på att eftersöka en större variation. Urvalet är förankrat i våra valda teorier och grundar sig på de begrepp som växte fram under förstudien.

3.5.1 Tillträde till fältet

Att forskaren i en etnografisk studie kan möta på motstånd eller likgiltighet på grund av metodvalet är något som Bryman (2011) poängterar. Detta har även vi upplevt. Tidigt i forskningsprocessen blev vi kontaktade av ett socialkontor som hade en önskan om att en studie skulle bedrivas i deras mottagningsmiljö. Deras syfte passade också väl in på vårt syfte. Men när valet av metod presenterades, att genomföra observationer, var studien inte längre intressant. Det eventuella samarbetet avslutades därför innan det ens hade hunnit påbörjas.

Att få tillträde till socialkontorens väntrumsmiljöer har inte varit en enkel process. Några socialkontor har mött oss med öppna armar och välkomnat studien. Andra socialkontor har avvaktat mer med en känsla av misstro. De budskap vi fick var i högsta grad varierande. ”Kom när ni vill, det är bara att köra” svarade en positiv enhetschef i telefonen. En annan svarade kort med e-post att något medgivande inte kunde ges, utan att ange orsak. Ett av socialkontoren som inte ville ge sitt medgivande till deltagande i vår studie var socialkontoret med patrullerande vakt. Då socialkontoret var under ombyggnation i samband med omorganiseringen, kunde tillträde inte ges enligt enhetschefen. På grund av detta valde vi ut ett annat socialkontor med vakt. Denna vakt patrullerade däremot inte väntrummet, utan satt i receptionen. Ett av socialkontoren som tillfrågades lyfte upp beslutet till en politisk nivå och efter samråd med politiker erhöll vi ett formellt delegationsbeslut utformat efter sekretesslagen. Sammanlagt skickade vi ut fem brev med förfrågningar om att få bedriva fältstudier till olika stadsdelar. Av dessa var tre riktade mot de verksamheter vi helst ville studera. De övriga två sändes ut som ”back-up” för att gardera oss mot eventuellt motstånd till studien.

Det fanns även lokala barriärer när det gällde tillträde. Under förstudien blev vi insläppta av receptionisten till en av socialkontorens inre väntrumsmiljöer, detta efter noggranna kontroller av både körkort och studentlegitimation. Väl där möttes vi ganska snabbt av en annan socialsekreterare som bad oss att lämna platsen omgående. Inför ett besök till de inre låsta miljöerna var vi enligt socialsekreteraren tvungna att boka tid för ett studiebesök. Efter

ytterligare uppvisande av identitetskort och vidare presentation av vårt ärende kändes det som att misstankarna mot oss släppte något. Mötet och misstänksamheten mot oss som studenter, där två legitimationskontroller genomfördes, har väckt en del funderingar kring maktperspektivet inom socialtjänsten. Även vakten med hårdhandskar, som tas upp längre fram i texten, visade på trösklar som var svåra för oss som studenter att passera. Förstudien resulterade därför i det brev som skickades ut till enhetscheferna som finns i bilaga 1. Brevet var noggrant och ödmjukt formulerat för att påvisa att vi inte var några skjutjärnsjournalister från *Uppdrag Granskning* utan forskningsetiskt väl pålästa studenter med ett gott syfte. Vår förhoppning med brevet var att detta skulle öka chanserna för oss att få till tillträde till socialtjänstens väntrum för att kunna genomföra fördjupade observationsstudier av dessa miljöer. En tolkning av varför vissa socialkontor nekade oss tillträde och visade en viss misstro, kan vara att de gjorde det för att skydda klienterna från att utsättas för onödig stress. En annan tolkning är att det också kan handla om att skydda personal från att känna sig bevakade av individer utanför systemet.

3.6 Tillvägagångssätt vid analys

Inför analysen hade vi samlat på oss en massiv mängd empiriskt material i form av anteckningar som först skrevs ner under observationerna och därefter bearbetades till en berättande text. Vår initiala tanke var att vi skulle ha ett separat avsnitt med all empiri i berättad form och därefter ett avsnitt med analys av specifika händelser som var analytiskt relevanta. Men för att göra texten mer intressant valde vi att först kortfattat beskriva de tre socialkontor vi studerade på djupet. Sedan skrev vi två avsnitt där täta beskrivningar av händelser varvades med analyser kopplade till tidigare forskning och teorier om makt, skam och stigma. På detta sätt uteslöts en stor del av empirin som inte ansågs relevant för dessa teorier. Enligt Alan Brymans definitioner på kvalitativa analyser kan vår analys kategoriseras som en tematisk analys (Bryman, 2011). Med valda teorier och tidigare forskning som variabler kunde vi identifiera de analytiska teman som var av central betydelse i studien.

3.7 Metodologiska reflektioner

Inför arbetet bollade vi med flera tankar om vilken metod som bäst skulle kunna fylla forskningens syfte. När väl syfte och frågeställningar var utkristalliserade föll valet på att göra deltagande observationer utan intervjuer. Alan Bryman (2011) menar att det är svårt att tillämpa en fullskalig etnografisk studie i samband med en kandidat- eller magisteruppsats. Ett alternativ till en förutsättningslös fullskalig studie är då att använda sig av en mikroetnografisk studie. Det innebär att studien undersöker en avgränsad aspekt av ett visst ämne (Bryman, 2011; Wolcott, 1990).

En metod som vi diskuterade var att genomföra kvalitativa djupintervjuer med personal och klienter. Men då studien är fokuserad på själva väntrummet där observerbara fenomen som miljön, bemötanden och det allmänna beteendet bland människor som rör sig i detta rum står i centrum för vårt analytiska intresse föreföll observationer, snarare än intervjuer, kunna ge oss den mest lämpliga empirin. En risk med att utgå från intervjuer är också att klienterna kan färgas av mötet som sker med socialsekreteraren. Ett eventuellt avslag eller bifall skulle kunna påverka humöret hos intervjupersonen och därmed utsagan om hur väntrummet upplevs. Inom ramen för vår studie har det delvis skett spontana och ostrukturerade samtal med personal på de olika socialkontoren. Däremot har inga samtal skett med klienter, dels då ingen valde att närma sig oss med eventuella frågor och funderingar, dels då vi i vår metodansats valde att inte aktivt närma oss några klienter. Några intervjuer med klienter finns

därför inte med i vår empiri. Detta kan naturligtvis ses som en brist, men att närma sig klienterna och ställa frågor i väntrumsmiljön skulle kunna vara alltför påfrestande och stigmatiserande. Resonemanget kring att enbart förhålla sig till observationer och informella samtal grundar sig i beslutet om att låta uppsatsens resultat botten i det upplevda perspektivet från forskarens varseblivning.

Även om den täta beskrivningen är en av de metodologiska beståndsdelarna inom etnografi är den nödvändigtvis inte den viktigaste. För att en studie ska gå under beteckningen etnografi krävs även en tolkning och en förståelse av det kulturella mönstret som framträder genom fältstudierna. Det är inte djupet och detaljrikedomen i beskrivningen som definierar etnografi. Istället är själva karaktären av tolkningen det centrala (Wolcott, 1990). Karaktären av tolkningen i denna uppsats förhåller sig till en tematisk analys där kortare avsnitt ur den täta beskrivningen analyseras och relateras till teorier och tidigare forskning (Bryman, 2011). Om forskningen istället hade varit en större etnografisk studie skulle vi, i än högre grad än vad som nu har varit möjligt, kunnat ha skapat en mer berättande text med dragning åt det skönlitterära hållet. Resultatet hade blivit en mycket längre uppsats, med en historia som skulle ha haft kontinuitet med en början och ett slut. Texten skulle då också ha varit mer flytande utan ständiga referenser och avbrott i händelseförloppen.

3.8 Studiens tillförlitlighet

Kvale och Brinkmann (2009) skriver att inom den kvalitativa forskningen finns det ett visst motstånd mot att använda sig av begreppen validitet, reliabilitet och generaliserbarhet, då begreppen främst härstammar från den positivistiska skolan. Kvale och Brinkmann menar dock att begreppen i sig kan anpassas för kvalitativ forskning. *Validitet* bygger i grunden på att forskningen har haft fokus på det ursprungliga området som bottnar i syfte och frågeställningar och att forskarna har observerat det som skall observeras. Tillförlitligheten i vår studie bygger på fyra faktorer: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att styrka och konfirmera påståendena. Detta ligger i linje med vad Kvale och Brinkman (ibid.) lyfter fram som centralt för validitet i kvalitativa studier. Enligt Arne Hegeland (2005) har frågan kring objektivitet och subjektivitet en avgörande betydelse inom vetenskapen. Hegeland menar att i slutändan handlar trovärdighet inom kvalitativ forskning om vilken sorts kunskap som genereras och hur läsaren väljer att tolka dem. En del av problematiken med etnografiska och mikroetnografiska arbeten är att dessa dels studerar fysiska ting, som exempelvis väntrummet och dess utformning, dels att de studerar icke fysiska ting såsom interaktioner mellan socialsekreterare och besökare (Hegeland, 2005). Det vore kanske enklare att få en hög validitet i forskningen genom att använda vad som skulle kunna kallas ”objektiva data”, det vill säga svar man får in genom exempelvis enkäter. Dessa data skulle kunna gå att reproducera genom studier av andra forskare. Validiteten och reliabiliteten i vår studie bygger på förförståelsen inför observationerna, vårt tillvägagångssätt under observationerna samt vår hantverksskicklighet i analysarbetet. Därför skulle resultaten troligtvis inte heller kunna reproduceras av någon annan, eftersom våra egna roller som forskare både påverkar vilken empiri som samlas in, vilka resultat vi kommer fram till samt hur vi kommer fram till dem.

Genom att utgå från tre socialkontor är det svårt att dra generella slutsatser av resultatet. Däremot menar Kvale & Brinkmann (2009) att med hjälp av en *analytisk generalisering* kan resultaten ändå skapa en vägledning för vad som kan förväntas vid liknande studier. Det hela grundar sig på att det finns en påståendelogik i generaliseringsanspråket. En förutsättning för att studiens generaliseringsanspråk kan valideras är att analysen tar upp likheter och olikheter,

som exempelvis denna studie gör där socialkontoren jämförs med varandra genom de täta beskrivningar som finns i resultatkapitlet (Kvale & Brinkmann, 2009). I slutändan är det upp till dig som läsare att bedöma huruvida denna studie har fyllt sitt syfte och om kunskapen, så som den är genererad av oss i denna studie, är att bedöma som applicerbar till andra socialkontor (ibid.). Vår bedömning är att uppsatsen, genom dess strävan efter ett maximalt urval och genom täta beskrivningar, är applicerbar till socialkontor med liknande förutsättningar. Resultatet kan enligt vår bedömning därför ligga till grund både för en utökad förståelse för väntrumsmiljöer i socialkontor och för vidare forskning i ämnet. För att ytterligare förstärka studiens tillförlitlighet lyfter vi slutligen fram trianguleringsbegreppet. Alvesson & Sköldblad (2008) menar att triangulering kan uppnås genom att flera metoder inom etnografen kombineras för att ringa in det som skall undersökas. I denna studie finns flera exempel i empirin på hur en triangulering har eftersträvats och uppnåtts, exempelvis genom samtal med flera nyckelinformanter, men även genom att lyssna på andra samtal mellan klienter och personal. Vidare har observationer och analyser av fysiska och icke fysiska ting genomförts och dessa exempel visar på den flexibilitet som etnografen erbjuder (Alvesson & Sköldberg 2008).

3.9 Etiska reflektioner

Studien har skett med hjälp av den ram som Kvale & Brinkmann (2009) beskriver när det gäller etiska riktlinjer. De har delat upp etiken i fyra områden: samtycke, konfidentialitet, konsekvenser och forskarens roll. Avseende samtycke för observationer redovisas som tidigare påpekats i bilaga 1 det brev som har sänts ut till enhetschefer för tilltänkta socialkontor. Brevet är utformat för att noggrant redovisa studiens syfte och förhållningssättet avseende etik. Vid våra observationer har vi också valt att sätta upp ett väl synligt anslag vid entrén till socialkontoren. Anslaget, vilket finns som helhet i bilaga 2, var utformat så att besökare informerades om att observationsstudier pågick och att vi kunde avbryta observationerna vid önskemål från klienternas sida. Endast under ett tillfälle har en klient öppet visat olust inför våra observationer. Detta respekterade vi genom att tillfälligt avlägsna oss. Kvale & Brinkmann (ibid.) lyfter även fram att forskaren vid etnografiska observationer bör beakta när informella samtal som sker tenderar att övergå till regelrätta intervjuer. När detta sker bör forskaren avbryta samtalet. Detta har vi efterföljt vid flera tillfällen, exempelvis vid ett av samtalen med en receptionist som tenderade att övergå till en form av ostrukturerad intervju. Konfidentialitetskravet har efterföljts genom att minimera risken att utlämna information som kan avslöja både klienter och myndighetsutövare. En av vakterna på ett av socialkontoren var exempelvis mycket mån om att vara fullständigt anonym. Vi valde då att avpersonifiera och avköna denne. En av förutsättningarna för att besöka ett av socialkontoren var att allt material skulle redovisas oidentifierat. På grund av detta har beskrivningarna av interiören på samtliga kontor skalats av för att minska risken för identifiering. Även det formella delegationsbeslutet som erhöles för att få bedriva studien i denna stadsdel har bifogats som bilaga 3 och aidentifierats. Anonymiteten för socialkontor och individer har varit självklar men det bör beaktas att anonymiteten kan användas för att skydda arbetet från motsägelser. Kvale och Brinkmann (ibid.) förklarar att konfidentialitet å ena sidan kan skydda deltagarna i studien. Å andra sidan får forskarnas tolkningar fritt utrymme och ges då ingen möjlighet att kunna talas emot från deltagarnas egna uppfattningar. Det positiva med konfidentialiteten är att studien har kunnat följa den metodologiska inriktning där vi valde att utgå från observatörens synvinkel utan inblandning från aktörernas egna resonemang kring interaktionerna. Däremot begränsades möjligheterna till viss del att återge tydliga beskrivningar i texten. Detta för att inte bryta mot sekretesskravet som ställdes på oss genom det politiska beslutet.

De konsekvenser som forskningen kan leda till har beaktats. Att ”göra gott” är en del av slutarbetet med forskningen och har varit ett av huvudmålen, exempelvis att bidra till att mer omtanke läggs på väntrummen inom socialtjänsten. Graden av konfidentialitet förhindrar att eventuella kritiska ståndpunkter skulle leda till negativa konsekvenser för enstaka inblandade aktörer. Däremot kan positiva och kritiska aspekter leda till en tanke om strukturell förändring, som går mer i linje med de människovårdande kännetecknen som socialtjänsten bör gå under (Billquist, 1999). Ett av kraven för forskarens roll är enligt Kvale & Brinkmann (2009) att han eller hon skall eftersträva en hög vetenskaplig kvalitet på arbetet. Resultat och empiri har redovisats noggrant och ingen kunskap har fabricerats eller fabulerats. Som forskare har vi varit helt oberoende med en hög integritetsfaktor, där forskningen har bedrivits på våra villkor utan målstyrning från övriga intressenter. Vi har eftersträvat en opartisk professionell distans till de olika aktörerna och socialkontoren och återger händelser så som vi upplevde att de gick till. Dock har studien många inslag av personliga känslor som kan färga resultatet, då vi som forskare är deltagare i händelsernas centrum. Att delvis utgå från och använda av oss våra personliga reaktioner i observationssituationerna har enligt vår uppfattning bidragit till vetenskaplig kvalitet, då det som vi har erfarit av väntrumsmiljöerna är av relevans för studiens syfte. Ett etiskt resonemang kring att avlyssna samtal kan försvaras av resultaten det ger, exempelvis gällande diskussionerna om sekretess. Så länge ingen av deltagarna har visat tecken på att lida men av vår närvaro har vi fortsatt att lyssna. Skulle vi genom kroppsspråk eller blickar tolkat att vår närvaro störde samtalen skulle vi ha avlägsnat oss. Vi har inte eftersträvat på något sätt att spionera på samtalen mellan klienterna och myndighetspersonerna utan har bara tagit till oss av det som har kunnat nå våra öron på de platser där vi har befunnit oss. Vissa samtal har varit jobbiga att höra, vilket vi lyfter fram och därför också använder som värdefull empiri.

4. Teori

4.1 Stigma och skam

Begreppet *stigma* användes redan av de antika grekerna som en beteckning för något ovanligt eller nedsättande för en människas moraliska status (Goffman, 2007). Folk som avvek från den normala populationen, såsom slavar, brottslingar eller andra utstötta människor, brännmärktes eller skars med tecken i huden som symboliserade deras avvikarroll. Idag används begreppet stigma på ett sätt som liknar de gamla grekernas eftersom det fortfarande handlar om avvikande egenskaper i sociala relationer. Termen stigma är en benämning på en egenskap som är djupt misskrediterande för den personliga identiteten och hur omgivningen uppfattar den person som bär på stigmat. I en samhällelig kontext stigmatiseras individer som avviker från den sociala ordningen, exempelvis missbrukare, homosexuella, kriminella och även arbetslösa som lever på bidrag. Oavsett om de medvetet har valt att avvika eller om det är ofrivilligt från deras sida, saknas de välanpassade attributen som medelsvensson har med självförsörjning, kärnfamilj och arbete. Stigmat innebär att de har en tydlig bristande funktionsförmåga hos samhällets motivationsmekanismer (ibid.).

De tecken som förr brändes eller skars in i huden är inte nödvändiga för att stigmat ska vara synligt för en betraktare. *Skam* är en vanlig reaktion i de situationer då stigmat blir uppenbart. Det är en medfödd affekt som tillsammans med glädje, rädsla, förvåning och övriga grundläggande affekter har specifika och lätt igenkännbara kroppsliga uttryck. Det typiska för just skammen är enligt Scheff och Starrin (2002) att man vänder bort blicken, sänker ner huvudet och rodnar. Stigma och skam kopplas ofta till självkänslan och föreställningen om

hur vi framstår i andras ögon. Det förekommer i nästan all social interaktion genom den så kallade intryckshanteringen, då man ständigt försöker visa sina bästa sidor för att undgå de obehagliga attribut hos självet som man helst vill begrava djupt inom sig. Det handlar först och främst om ett undvikande beteende som kan mynna ut i många olika reaktiva mönster för att undertrycka den grundläggande affekten. Det spelar ingen roll om orsaken till skammen i den aktuella situationen är verklig, förväntad eller inbillad. Eftersom det handlar om en avspiegling av hur vi framstår för andra blir den emotionella responsen automatisk. Utöver de somatiska uttrycken som redan har beskrivits, hämmas ofta glädjekänslor och kommunikation med andra människor vid skam, eftersom den kognitiva processen blir upptagen med emotionerna från tidigare situationer kopplade till skam. De reaktiva mönster som kan uppstå vid undvikande av skamkänslan kan enligt Scheff och Starrin (ibid.) uppstå bland annat i följande:

- *Tillbakadragande* – Detta uttrycks främst genom de somatiska uttryck som är observerbara genom rodnaden, undvikandet av ögonkontakt, sänkt kroppshållning och frånvaron av positiva emotioner.
- *Attack mot självet* – Individen visar sig underdånig och anpasslig, vilket kan mynna ut i att man blir andra till lags. Det kan övergå i en överdriven underlägsenhet som bottenar i ett självförakt. Detta kan observeras genom en extrem artighet, tystlåtenhet och försiktighet i samtal med andra.
- *Undandragande* – Skammen måste till varje pris undvikas så att det inte alls uttrycks genom beteendet eller utseendet. Man skakar av sig den jobbiga känslan och istället framhäver sig själv på ett sätt som väcker beundran eller avund hos andra. För att inte påvisa exempelvis ekonomiska svårigheter går det att undvika skammen och stigmat genom att klä sig i kostym.
- *Attack mot andra* – Ett utmärkt försvar för att inte visa sig sårbar är att reagera med ilska eller undertryckande mot en annan person. De mer subtila formerna av detta försvar är den överlägsna attityden eller enbart ett hånfullt leende. Personen som döljer sin skam tar kontrollen över situationen på ett sätt som kan orsaka obehag hos andra människor som deltar i interaktionen, eftersom konfrontationen sker på ett hårt och bestämt sätt (Scheff & Starrin, 2002).

Genom *det stämplingsteoretiska perspektivet* sammanfattar Madsen (2006) hur avvikelser och annat beteende än den rådande samhällsnormen tillåter att skam uppkommer. Det sker en dynamisk process som startar med att en individ handlar utanför normen för accepterat beteende, vilket sedan stämplas av omgivningen som avvikande. Denna stämpling som kommer utifrån och riktas mot individen kallas för *primär avvikelse*. Den *sekundära avvikelserna* kommer genom stämplingen inifrån som individen bär med sig. Stämplingsprocessen sker således på flera nivåer. Först sker det på det sociala planet, då en person döms ut av omgivningen. Sedan sker det på det individuella planet, då personen identifierar sig med omvärldens reaktioner och skapar en negativ självbild. Processen mellan primär och sekundär avvikelse sker enligt Madsen (ibid.) i flera faser som han kallar *social nedvärdering*. Denna spiral kan också användas för att förklara hur det kan gå till när en individ "klientifieras" och blir tilldelad en roll som är mindre värd i samhällets ögon (Madsen, 2006).

4.2 Makt

Giddens (2007) skriver att inom sociologin brukar man göra en distinktion mellan *tvångsmakt* och *legitim makt* som grundar sig på befogenhet eller auktoritet. Inom båda formerna av makt passar Max Webers generella definition av makt, det vill säga möjligheten att driva igenom sin vilja i en viss aktivitet trots motstånd av andra som är delaktiga i samma aktivitet. Giddens beskriver Max Webers indelning av den legitima makten i tre olika kategorier. Den första kategorin handlar om *traditionell makt* som får sin legitimitet utifrån respekt för gamla kulturella mönster, exempelvis adelns familjeregler under medeltiden. Den andra kategorin utgår ifrån *karismatisk makt* som upplöser gamla traditioner genom de personliga egenskaper som personen med makt tillskrivs och ges. Den karismatiska makten kan exempelvis ta sig uttryck i vardagliga situationer genom personer som är talföra, besitter stora kunskaper inom vissa områden eller genom att de har ett dominant eller påträngande beteende. Kunskaper hänger samman med legitim makt medan dominans kan uppfattas som en tvångsmakt, trots att den grundar sig i personens karisma (Giddens, 2007).

Den tredje kategorin av makt har i dagens samhälle mer eller mindre ersatt den traditionella makten och går under beteckningen *rationell-legal makt*. Den utgår ifrån de moderna organisationerna och statliga myndigheterna som backas upp av stadfästa lagar och regler (Giddens, 2007). Inom myndighetsfären är detta maktförhållande obalanserat mellan professionsutövare och klienter (Skau, 2007). Myndighetsutövaren sitter med systemets regler, rutiner och resurser i ryggen som styr det mesta av handlingsutrymmet. Men den enskilde myndighetspersonens egen vilja har också sitt utrymme. I de fall ett myndighetsbeslut fattas på felaktiga grunder till nackdel för klienten kan en maktlöshet hos klienten ge sig till känna, speciellt om kunskaper i juridiska rättigheter saknas. Det kräver även en stor del fysisk och psykisk ork att hävda sina rättigheter mot en organisation som har sin makt förankrad i en legitim auktoritet. Den symboliska makten i relationen mellan socialarbetare och klient skapar det som Bourdieu kallar *gåvorelationen* i de fall då besluten gynnar klienten (Järvinen, 2002). Trots att det inte är socialarbetaren som ger av sina personliga resurser till klienten, hamnar klienten i en tacksamhetsskuld där åtminstone lojalitet eller solidaritet kan förväntas som gengåva. Den som ger sitter i en dominant och överordnad position och går det inte att återgälda gåvan med en likvärdig insats är detta ett uttryck av maktlöshet (ibid.). Lars Uggerhøj (2003) nämner att när makten inte styrs av tvång eller våld riskeras den att bli osynlig eller ouppmärksam. Det finns då en risk att både brukare och klienter glömmet hur makten påverkar relationen. Makten tenderar att övergå till en osynlig mikromakt som utövas sida vid sida till den mer etablerade synliga makten.

Järvinen och Mik-Meyer (2003) tar upp en viktig aspekt för mötet mellan klient och system. Enligt dem utgör balansen mellan den makt som finns inom socialt arbete och viljan att arbeta enligt ett serviceideal gentemot klienterna ett vågspel. Järvinen och Mik-Meyer påpekar att ett serviceideal förvisso är ett positivt mål inom socialt arbete. Samtidigt påpekar de att det är kan vara vanskligt att förankra serviceidealet i människobehandlande verksamheter där det råder över- och underordning mellan människor. Detta då den makt som utövas inom människobehandlande institutioner är ofrånkomlig, men lätt osynliggörs då den vävs in i sociala hjälppraktiker av serviceidealskaraktär (ibid.). På ett liknande sätt påvisade Goffman redan under 1950-talet att ett serviceideal inom socialt arbete kan ses som en illusion i interaktionerna mellan myndighet och klient. Detta då myndighetsutövarna i slutändan alltid har tolkningsföreträde (Goffman 1950 via Järvinen & Mik-Meyer, 2003).

5. Resultat/Analys

Det första som möter klienter och besökare på fyra av Göteborgs totalt tio socialkontor, som handlägger ekonomiskt bistånd, är en vakt. Vissa av dessa är uniformerade, andra är civilklädda. Med en uniformerad vakt får det rationella-legala maktperspektivet ett tydligt ansikte (Giddens, 2007). Det signalerar att här finns en verksamhet som bygger på lagar och regler, med möjlighet till repressalier. En intressant aspekt i sammanhanget är att fundera över vilken roll dessa vakter har inom socialt arbete; en inhyrd konsult fungerar som socialtjänstens ansikte utåt, där uniform, läderhandskar, batong och andra starka maktsymboler exponeras tydligt. Det är även värt att nämna att de vakter som finns på socialkontoren inom Göteborgs stad kommer från flera olika vaktbolag. Det är därför troligt att det inte finns någon gemensam syn på hur en vakt skall agera i så pass känsliga miljöer som på ett socialkontor. Vi kan inte med denna studie svara på varför vissa socialkontor har en vakt, men att vakten finns och interagerar med klienter är i sig viktig empiri. Är vakten där för att skydda personalen mot klienter? Eller är den där för att måna om klienters säkerhet gentemot andra klienter? Genom våra observationer, men också genom den tidigare forskning som vi har tagit del av, lutar vårt intryck mer och mer åt att besökare på socialkontor idag tenderar att ses som potentiella våldsvärkare. Lösningen att placera en vakt i receptionen skapar därför ett intryck av nederlag redan innan matchen har startat.

5.1.1 Kryssningsfartyget

Det första socialkontoret som observerades hade ett stort, rymligt och luftigt väntrum med stora panoramafönster, en takhöjd på tio meter och var utsmyckat med palmliknande plantor. Miljön skulle möjligen kunna beskrivas som trivsam. Receptionen var bemannad med minst två stycken receptionister åt gången. Den bestod av en stor lucka som var ständigt öppen. Med tanke på miljön och den ljusa luftiga atmosfären fick vi känslan av att befinna oss på ett kryssningsfartyg. Således kommer vi att referera till detta socialkontor med benämningen *Kryssningsfartyget*. Miljön i Kryssningsfartyget talade sitt tydliga språk. Där kunde besökarna sitta bekvämt medan de väntade på sina handläggare. Mottagningsmiljön saknades många tecken på att vara en ”svårtillgänglig fästning” i likhet med vad Billquist (1999) lyfter fram som typiskt för väntrum inom socialtjänsten. Istället verkade miljön vara mer utformat för omsorg och trivsel. Leksaker tillhandahölls också, vilket påvisade en medvetenhet om att besök kunde dra ut på tiden ibland och att det då behövdes något för barnen att sysselsätta sig med. Konstverk och information med annat än bara sociala problem fanns även till hands, vilket tog bort en del av känslan av utsatthet och stigmatisering.

5.1.2 Slussen

Det andra socialkontoret som vi observerade var väntrummet som i texten kommer att refereras till som *Slussen*. En viss bekvämlighetsfaktor fanns även där med mjuka soffor, fåtöljer, några bord och en del målningar på väggarna. Belysningen som strålade ut från små lampor i taket var däremot ganska obehaglig. Den skapade en stark kontrast mellan de upplysta områdena och den annars mörkare atmosfären i väntrummet. I övrigt markerade interiören ett mer organiserat väntrum där väntetiden skulle ske snabbt och effektivt med en utslussning till de övriga enheterna direkt efter mötet med receptionisten, som var en väktare. Det saknades leksaker för barn eller tidningar för vuxna klienter, bortsett från ett par Metro på ett av borden. Det fanns en dator från arbetsförmedlingen och en klienttelefon strax intill datorn för samtal med handläggarna. Bredvid receptionen fanns ett ställ med broschyrer från flera brukar- och intresseorganisationer. En av de låsta dörrarna bredvid en soffa bullrade till

varje gång den stängdes. Den befolkades frekvent av personal som gick in och ut. Effektivitet och ordning ersatte trivsel. På så sätt eliminerades också onödiga uppehåll i väntrummet.

5.1.3 Lyxhotellet

I det tredje socialkontoret som observerades skapades nästan omedelbart en avspänd atmosfär med bekväma och moderna soffor samt musik som strömmande ut från en påkostad musikanläggning. Ljuset från fönstret samt den mjuka belysningen i taket skapade ett behagligt ljus för ögonen. Det fanns några plantor utspridda över den stora ytan i väntrummet, varav en hade växt sig ganska stor och gav en känsla av liv i rummet. En öppen reception med glasdörrar var bemannad av en ordningsvakt utan uniform som gav oss ett vänligt bemötande. Ett ställ med tydliga instruktioner och enkäter uppmanade klienter till att tycka till om verksamheten. Det fanns ett framträdande serviceideal som genomsyrade mottagningsmiljön och det personliga mötet. Med tanke på väntrummet atmosfär och vaktens förhållningssätt kommer detta socialkontor att benämnas *Lyxhotellet*. Den trivsamma utformningen på Lyxhotellet bjöd in till mer avkoppling än de övriga väntrummen, vilket märktes bland besökarna. Intill huvudväntrummet, bakom en låst glasörr, fanns ett annat väntrum som var fyllt med leksaker. Det fanns tidningar för barn, ett labyrintspel, flera barnstolar av plast, en docka och diverse pryglar i en låda.

5.1.4 Övriga väntrum

Utöver de tre väntrum som är beskrivna ovan gjorde vi korta besök på övriga socialkontor i Göteborg under förstudien. Bland annat besökte vi ett mycket litet rektangulärt väntrum som påminde mycket om Billquists (1999) beskrivning av den svårtillgängliga fästningen. Väntrummet var fyllt med besökare och en eventuell längre studie hade förmodligen inte passat bra med tanke på bristen på sittplatser. Luckan i receptionen öppnades och stängdes mellan varje klient, vilket redan från början skapade det som Carlsson (2003) kallar för en ovärdig position utifrån ett klientperspektiv. De låsta dörrarna förekom i samtliga väntrum, vilket kan förstås som ett obligatorium i lokaler för myndighetsutövning som tar emot många besökare. Servicen i receptionerna skiljde sig inte mycket åt mellan kontoren, bortsett från Lyxhotellet, och nästan alla utom ett fåtal socialkontor saknade nummerlappar. De stora skillnaderna låg i utbudet av artiklar att fördriva väntetiden med. Leksaker för barn fanns på några få kontor. Tidningar var lite mer förekommande och kunde hittas i ungefär hälften av kontoren. En kopp kaffe kunde erbjudas på två kontor.

5.2 Makt framträder i väntrumsmiljön

Redan tidigt under observationerna fick vi se exempel på Webers tredje kategori av makt, rationell-legal makt, i samtliga socialkontor som vi besökte (Giddens, 2007). Den makten är djupt inbäddad i det ”naturliga” beteende som klienter förväntas ha när de kommer i kontakt med offentliga organisationer och myndigheter. Det var lika naturligt för oss som för klienterna att kliva in på kontoret, titta efter nummerlappar om det fanns några, vänta på vår tur och sedan kliva fram till receptionen och presentera ärendet. Ett rationellt beteende i väntrumsmiljön är lika rationellt som allt observerbart beteende i övriga miljöer där människor håller sig till normativa mönster. Centrala aktörer på kontoren hade däremot olika påverkan på atmosfären. Därmed kunde skillnader i beteendemönstren också urskiljas.

5.2.1 Legitim makt

Ett exempel på hur den legitima makten kommer till uttryck genom en rationell-legal tradition, är väntrummet som vi döpte till Slussen. En inglasad reception med en automatisk lucka, bemannad med en uniformerad väktare, var det första som mötte besökarna när de kom in till väntrummet. Väktaren kunde se ut i hela väntrumsmiljön. Med hjälp av en spegel på en pelare kunde väktaren även övervaka en korridor som inte var synlig från receptionen. På golvet framför receptionen fanns det en markering som besökarna skulle stå inom när de talade med receptionisten. I taket och längs med väggarna hängde flera spotlights som skapade en strålkastareffekt som lyste upp samtliga platser där besökare kunde tänkas uppehålla sig: i soffor, vid telefonen, vid disken och vid entrén. Två tunga tjocka glasdörrar ledde till de olika avdelningarna inom Individ- och familjeomsorgsenheten. En affisch manade till kontakt och besök vid narkotikamissbruk. Det fanns även ett anslag från socialstyrelsen som erbjöd anhörigstöd vid missbruksproblematik. En stark känsla av kontroll infann sig nästan omedelbart.

Nästan alla möten gick snabbt och organiserat tillväga på Slussen. Besökarna gick fram till receptionen där de uppgav sina ärenden. De flesta blev omedelbart dirigerade vidare till de olika enheterna som fanns i byggnaden. Det var en lugn morgon med några enstaka besök med cirka tio minuters mellanrum. Den första klienten som klev in genom dörrarna var en ung och välklädd kvinna. Hennes besök varade under två minuter. Hon gick direkt till receptionen för att lämna in ett dokument och hastade sedan ut. En ung kille kom strax efter och ett liknande scenario som tidigare inträffade, men mer uppenbart denna gång var att killen joggade ut. Alla möten verkade gå effektivt tillväga, utan att någon kö bildades eller att receptionsluckan ständigt öppnades och stängades.

Väntetiden på Slussen blev sällan ett uttryck för makt och dominans. Mötena skedde snabbt när det handlade om inlämning, hämtning eller stämpling av diverse papper. Den frustrerade klienten som sitter i väntrummet med en ändlös väntan, som beskrivs av Auyero (2010), hittade vi inte. Men den långa väntetiden som kan präglade handläggningstiden, då klienten måste sitta hemma mellan återbesöken, kan vi inte uttala oss om. Vissa fick sitta ner ett tag i väntrummet och blev sedan hämtade av sina handläggare. Väktaren i receptionen fick ibland hjälpa till med telefonnummer till olika handläggare samt att lämna ut och ta emot dokument. Kontrollfunktionen i den legitima maktutövningen var påtaglig. Utöver detta hade väktaren inte så många andra sysslor att utöva, bortsett från en liten incident med en äldre man som hade suttit ett tag och väntat på en vän som skulle hjälpa honom att tolka. Efter knappt en timmes väntande klev en landsman till den gamle mannen in och pratade med honom på deras språk. De gick båda fram till luckan. Landsmannen började tolka åt den gamle mannen som hade suttit i väntrummet under hela förmiddagen. Landsmannen pratade på stapplande svenska. Den gamle mannen pratade snabbt och landsmannen försökte hela tiden översätta. Det var uppenbart att det även var en svår situation för den tolkande landsmannen att hantera. Den tolkande landsmannen avslutade flera meningar med ”ni skicka brev till han? [sic!]” Väktaren förklarade ärendehanteringens för männen och försökte avsluta samtalet, då ärendet var av en allvarlig art. Den tolkande landsmannen läste den andres beslut. De fortsatte en stund och samtalet avslutades där det började: ”ni skicka brev till han? [sic!]” Väktaren försökte enkelt förklara hur det skulle gå till och gav sig inte in i diskussionen med den expertis som tillhör en socialsekreterare. Obalansen mellan klient och myndighetsutövare var tydlig i denna situation, där den äldre mannen och tolken helt enkelt fick nöja sig med att vänta på brevet som skulle komma med posten (Skau, 2007).

5.2.2 Mjuk makt och höga trösklar

En stor kontrast till händelseförloppen på Slussen skedde på kontoret som fick namnet Lyxhotellet. I den receptionen satt en ordningsvakt, utan uniform eller vaktbricka. Vakten hade tidigare erfarenheter av att arbeta som ordningsvakt på ett lyxhotell, där ett trevligt bemötande var centralt för besökarnas trivsel. Vaktens möten med klienterna präglades av en gladlynt och skämtsam ton. Det var uppenbart att återkommande klienter hade etablerat en relation med vakten, där de kunde skämta tillbaka och även driva lite med honom. ”Välkommen hem från semestern!” hälsade en stuvuxen man som gick fram till receptionen. De talade lite kring hans ärende, vilket tydde på att han var en klient och inte en anställd. ”Fan, du ser ut som min tjej med glasögonen på” skämtade den stuvuxne mannen. ”Jaså! Imorgon tar jag peruken på” sa vakten tillbaka. De pratade en stund om vaktens semester och lite om hans ersättare ”Varför är han så grinig den andre, du är här uppe och han här nere” sa den stuvuxne mannen samtidigt som han gestikulerade med händerna. Han fortsatte ”När man kliver in genom dörren och ser dig så försvinner allt”.

Klienterna fick mycket hjälp av den här vakten med sina ärenden. Ett par kvinnor fick reda på att de kunde söka pengar via CSN, en annan kvinna fick tips var hon kunde få hjälp med läsläsning och en ung man fick råd om vad för slags tandvård han kunde få bidrag för. Många ärenden gick direkt via vakten som rörde råd och verbala instruktioner. Hans personliga sätt att bemöta klienter hamnar inom kategorin karismatisk makt, som uttrycks genom legitim kunskap men som frångår den traditionella processen där klienterna måste boka tid med en handläggare (Giddens, 2007). Den hjälpen han bidrog med rörde enbart råd kring juridiska rättigheter. Myndighetsbeslut kring resurser tillföll handläggarna. Dock upplevde vi att den lättsamma stämningen som uppstod i väntrummet kunde störa balansen i maktrelationen som präglar förhållandet mellan professionsutövare och klient (Uggerhøj, 2003). I enlighet med den rationell-legala traditionen förväntas att en klient ska följa med en handläggare till kontoret då klienten blir inkallad. Ett exempel på en klient som avvek från denna internaliserade interaktion inträffade på Lyxhotellet då vakten erbjöd en man med mopedhjälm under armen en kopp kaffe. Samtidigt som mopedmannens handläggare kom in i väntrummet gick vakten för att hämta kaffe. Handläggaren bad mopedmannen följa med, men han skrattade bara åt handläggaren och förklarade att det inte gick. Han väntade bestämt på sin kopp kaffe. Handläggaren försökte upprepade gånger på ett lättsamt sätt att övertala mopedmannen att följa med. ”Kom nu, det tar ju bara två minuter” bad handläggaren. Mopedmannen visade genom gester att han var kluven. Han sprang fram och tillbaka mellan handläggaren och receptionen. Situationen löstes genom att han fick sitt kaffe och därefter följde med handläggaren. Maktförhållandet i detta exempel blev otydligt. Villkoret för att mopedmannen skulle följa med hängde på att vakten först skulle komma med en kopp kaffe. Det saknades inslag av den rationell-legala traditionens legitima makt på detta kontor, vilket kan ha bidragit till att skapa den ouppmärksamhet som påminner om det som Lars Uggerhøj (2003) refererar till i situationer då myndighetsutövare och klienter glömmer hur makten påverkar relationen.

Detta kan jämföras med ett annat socialkontor som vi besökte i samband med våra förstudier, där en uniformerad väktare med läderhandskar på händerna och en batong fullt synlig i bältet patrullerade väntrummet. Det skapade en stor kontrast mellan silkesvantar och hårdhandskar. Direkt innanför dörren möttes vi av väktaren som kastade en skarp blick på oss. Han var muskulös och påminde om entrévärdarna som brukar stå i dörrarna till nattklubbar under sena kvällar. Det kändes som att vi, utan att ha bett om lov att få komma in, inkräktade på hans område. Vi kände oss nästan som två små skolpojkar som smugit sig in i lärarrummet på en rast. Han såg ut att vara beredd på ett fysiskt ingripande när som helst, med hårdhandskarna

på och handen vilandes på batongen i framsidan av bältet. Väktaren intog en tydligt auktoritär ställning och stoppade exempelvis en besökare redan i dörren för att fråga om hennes ärende. Därefter, när väktaren släppte in henne, fick hon delge sitt ärende ytterligare en gång i receptionen. Detta gav ett uttryck av dominans och tvångsmakt med en lägre grad av legitimitet än exemplen med vakten och väktaren från de andra socialkontoren (Giddens, 2007). Istället för enbart receptionisten som grindvaktare behövde klienten här passera genom två kontroller innan hon slutligen kunde sätta sig ner och vänta.

5.2.3 En värdig position

Efter en dag utan större händelser observerade vi en incident på Kryssningsfartyget som blev analytiskt intressant. Incidenten rörde en klient som blev upprörd över att han inte hade fått sina förväntade pengar och inte kunde få tag sin handläggare som han försökte ringa till genom receptionens telefon. Han hade helskägg, slitna kläder och en mössa på sig. Ansiktet var rött, inte på ett sådant sätt som ansiktet vanligtvis blir rött när man anstränger sig, blir arg eller rodnar. Nej, hans ansikte såg ut att vara kroniskt rött, kanske som ett symptom på misskötsel av hälsan. Incidenten började med att en av handläggarna, som rutinemässigt verkade gå igenom väntrummet, frågade mannen medan han satt ner vem han skulle träffa. Han uppgav ett namn och fortsatte med ilsken röst att klaga på sin ärendehandläggning. Det gick att höra fraser som ”Jag kräver att få göra det!” Antagligen krävde han att träffa sin personliga handläggare. ”Hon som har slarvat bort papprena [sic!]” hörde vi honom säga väldigt högljutt. Kvinnan som talade med honom hade en lugn samtalston och försäkrade mannen att hon skulle göra vad hon kunde. ”Det är min rättighet” slängde mannen ur sig samtidigt som han stirrade på kvinnan, som därefter började gå bort mot de låsta utrymmena. Mannen hade inget tålamod att vänta på att hon skulle komma tillbaka. Han ställde sig upp, gick omkring i ett par minuter, suckade bestämt och sen skyndade han sig beslutsamt till receptionsdisken. Först gick det inte höra vad han sa. Men han fick låna en telefon och började prata väldigt högljutt med någon som troligen inte var hans egen handläggare. ”Var är hon då?” sa han. ”Jag ska inte bli lidande för det här. Jag måste ha mina pengar. Dom stänger klockan tre!” fortsatte han medan ilskan stegrade. Han lämnade inte mycket utrymme för en dialog, då han slängde ur sig så mycket att mottagaren i andra änden troligtvis inte hann göra mer än att komma med ytterst korta svar. ”Va fan, det var ju helvete! Jag är så jävla missnöjd”. Några sekunders tystnad följde efter detta utfall. ”Ta och ge er nu för fan! Hälsa henne att hon är en jävla loser.” Han lade tillbaka telefonen på disken och stormade ut därifrån samtidigt som han bekräftande slängde ur sig sitt sista konstaterande: ”Jävla socialbyrå!”.

På Kryssningsfartyget fanns ingen väktare. Istället gick en socialsekreterare genom väntrummet då och då, som frågade vissa klienter vilka handläggare de väntade på. Det gav en viss känsla av bevakning med tanke på den regelbundenhet med vilket det skedde. Incidenten med den arga klienten låg på en nivå som kunde ha inneburit fara för de inblandade. För tillfället fanns ingen annan i väntrummet, förutom vi som satt och antecknade. För att undvika konfrontation med den arga klienten såg vi till att skriva diskret och tittade inte ens på honom när han stormande gick förbi oss. Det kändes som en otrygg situation för oss, då vi antog att han kunde bli våldsam om han såg att vi antecknade händelseförloppet. Om en uniformerad väktare hade funnits på plats kunde denna incident antingen ha skett under lugnare former eller ha eskalerat till ett fysiskt omhändertagande. Det vågspel mellan makt och serviceideal, som Järvinen och Mik-Meyer beskriver (2003), lutade mer åt serviceidealet än maktutövningen under denna incident. Trots att mannen redan var uppretad blev han hjälpt så gott det gick och fick låna en telefon. Ingen bad honom att lugna

ner sig eller försökte få honom att lämna lokalerna. Den hyggliga inställningen från personalen gav mannen en värdig position, trots hans uppträdande, som enligt Carlsson (2003) definieras som ett positivt bemötande.

5.2.4 Bristande sekretess

Sättet att hantera sekretess skiljde sig i hög grad åt mellan socialkontoren. Det är något förvånande att en sådan allvarlig detalj helt har lämnats åt slumpen på vissa socialkontor. Beroende på ärendets art kan det vara av betydelse för klienten att kunna förmedla det diskret vid receptionen, för att andra besökare ska slippa ta del av de problem som man söker hjälp för. Små väntrum, där andra klienter satt och väntade nära receptionen, gjorde det möjligt för oss som observatörer att ta del av allt som sades. Även vid klienttelefonerna kunde samtalen höras ut över nästan hela väntrummet på många av socialkontoren. Det skulle finnas möjligheter att öka sekretessen genom att exempelvis öka avståndet mellan receptionen och sofforna, i de fall där utrymmet tillåter detta. Musiken som spelades på Lyxhotellet gjorde samtalen mer diskreta, vilket kanske var ett av syftena. På ett par av socialkontoren hade telefonen ett par utskjutande vadderade väggar som skapade ett bås, så att volymen på samtalen minskade rejält. Ett viktigt exempel gällande sekretess skedde under ett möte på Kryssningsfartyget mellan en handläggare och en anhörig till en klient som inte närvarade vid mötet. Ett helt öppet möte ägde rum i väntrummet och handläggaren talade rent ut och ibland högljutt om att ärendet kommer att avslås medan den anhörige försökte vara lågmäld och uppenbarligen ville vara mer diskret. När vi satt där och lyssnade på detta samtal kändes det olustigt att höra om svårigheterna som väntade klienten. I en annan situation tog hela väntrummet del av ett telefonsamtal där en man hade blivit lämnad av sin fru som hade tagit barnen med sig. Han hade synliga tecken på misshandel i ansiktet som, enligt hans egen utsago, hade orsakats av fruns före detta make. Han berättade i telefonen att han nyligen varit inlagd på sjukhus på grund av misshandeln. Det var känslomässigt jobbigt att ta del av dessa fall som skapade en negativ atmosfär i hela väntrummet. I ett väntrum hos socialtjänsten kan det tänkas vara extra jobbigt för dem med liknande ärenden att tvingas avlyssna andras svårigheter på detta sätt, då deras egna situationer också kan återspeglas i detta. För dem vars ärende det gäller sker dessutom en tydlig integritetskränkning. Detta kan knytas till vår inledande text där Billquist (1999) konstaterar att en väntrumsmiljö som erbjuder en dyster stämning skapar sämre förutsättningar för ett gott samarbete mellan klient och handläggare (ibid.).

5.3 Skam och stigma yttrar sig i mötena

Som det framkommer av tidigare forskning inom området skam och stigma är beroende av försörjningsstöd ett sätt att avvika från den moraliska status som tillskrivs en självförsörjande medborgare (Starrin, 2010). De socialkontor vi observerade hade sammanslagna enheter mellan ekonomiskt bistånd och andra enheter, exempelvis funktionshinder, ungdomsgruppen och även vuxengruppen med inriktning mot missbruk. Trots att organisationen riktade sig mot flera klientgrupper fanns det affischer på väggar och anslagstavlur med information som i de flesta fall riktade sig mot missbruk och ekonomiska svårigheter. På flera ställen på Kryssningsfartyget fanns anslag från den egna myndigheten, Göteborgs stad och brukarorganisationer. Budskap om olika soppköks öppettider, missbruksstöd, möjligheter att starta företag för arbetslösa samt brottsoffer i stadsdelen gav oss då och då en påminnelse om vilken typ väntrum som vi trots allt befann oss i. På Slussen fanns liknande budskap. En affisch manade till kontakt och besök vid narkotikamissbruk och från socialstyrelsen fanns det anslag som erbjöd anhörigstöd vid missbruksproblematik. Informationen som beskrivs ovan

är till för att mena väl och erbjuda ytterligare stöd, men den kan också riskera att stämpla klienter. På så vis skapar dessa symboler stämpelincitament för vad Madsen (2006) beskriver som en primär avvikelse. Affischerna kan bekräfta klienternas livssituation och orsaka en sekundär avvikelse hos dem som tar del av budskapen. Detta är ett led i en social nedvärdering som även kan påverka klienter som besöker socialkontoren av andra skäl, exempelvis ensamstående föräldrar eller personer med funktionshinder.

5.3.1 Synliga stigmat

Våra egna erfarenheter kunde också kopplas till känslor av skam och stigma bara av att vistas i väntrummen. Därför kändes det som en tröst att ha en ID-bricka runt halsen för att markera att vi inte tillhörde klientelet. Det var en strategi som hamnar under kategorin undandragande av skam (Starrin & Scheff, 2002). Trots detta kändes det nödvändigt för oss att se någorlunda propra ut. Innanför toalettdörren på ett socialkontor hängde ett anslag som informerade om våld i nära relationer och vart drabbade kunde vända sig. Detta ledde ofrivilligt till en tanke som smög sig på: ”Kan denna lapp få folk att fundera över om våldsutövare sitter i väntrummet just nu? En annan besökare som ser lappen och lägger märke till mig kanske antar att jag utövar våld i nära relationer?” För att slippa detta stigma beslöt vi oss för att bland annat att raka bort det ovårdade skägget som vi hade odlat under ett par veckor, så att det eventuellt skulle kunna framgå tydligare att vi inte var klienter när vi skulle göra observationerna i väntrummet. Vissa klienter hade synliga stigmat och det var förväntat att vi skulle ha chansen att observera bemötanden mellan dem och socialtjänsten. Ett syfte var att se om de fick ett annat bemötande än den vardagliga människan man ser i väntrummet på banken eller resebyrå. Sammanlagt under dagen räknade vi in tre män som verkade ha lite mer än bara ekonomiska problem. De hade karaktäristiska drag i ansiktet som brukar finnas hos missbrukare med spända mungipor, flackande blick och oroliga rörelsemönster. Kläderna såg vardagliga ut men kroppshållningen och svårigheterna att sitta still tydde på ett aktivt missbruk. En av dessa män talade högljutt till receptionisterna från flera meters avstånd att han var där och skulle bara springa ner till toaletten först. Han verkade energisk och hetsig i både tal och rörelser. Mötena med dessa personer skedde enligt våra upplevelser med samma hänsyn, respekt och vänlighet som mötena med de flesta andra besökare på samtliga socialkontor. Handläggarna hälsade dem med ett leende, tog i hand och gick sedan iväg med dem till mötesrummen. På så sätt skapades förutsättningar för att de skulle uppleva att de befann sig i en någorlunda värdig position i sin kontakt med myndigheten (Carlsson 2003).

5.3.2 Strategier för att undvika skam

Artigheten och handslaget fanns där i samtliga möten, oavsett hur klienterna såg ut. Handläggarna visade ett professionellt praktiserande av sina yrkesroller med den värme och vänlighet som Billquist beskriver (1999) när socialsekreterarna försvagar sina dominanta positioner. Men klienterna däremot visade ofta tecken på skam, framförallt genom hämrad emotionell aktivitet. Många satt med huvudet nedsänkt, hade svårt att ta ögonkontakt och gjorde inte mycket väsen av sig förutom att sitta still och vänta. Dessa klienter visade tydliga symptom på tillbakadragande (Starrin & Scheff, 2002). Problemet förvärrades också av att det satt två män i väntrummet, nämligen vi, som observerade dem samtidigt som vi antecknade ivrigt i våra block. Oavsett vilken kontext det handlar om kan det inte vara bekvämt att bli föremål för observation när man sitter i ett väntrum. Detta blev tydligt vid ett tillfälle på Slussen. En äldre kvinna tog plats bredvid en av oss. Hon plockade fram några handlingar från en pärm som hon gick igenom. Det verkade som att hon hade ordning på sina handlingar. När kvinnan lade märke till att en av oss antecknade och att vi hade någon form av ID-

handlingar runt halsen valde hon raskt att flytta på sig. Av respekt valde vi fortsättningsvis under kvinnans besök att sitta så långt borta från henne som det var möjligt. På samma kontor observerade vi en kvinna som titulerade väktaren med ett gammaldags tilltal under flera tillfällen. Hon fick låna en telefon för sitt ärende och uppträdde på en smält överdrivet artigt vis. Starrin och Scheff (2002) beskrev detta mönster för att undvika skam som "attack mot självet".

Det mest förekommande mönstret för att undvika skam var undandragande (Starrin & Scheff, 2002). En vanlig syn i de olika väntrummen var kvinnor som hade klätt upp sig mycket vackert. De hade inga andra gemensamma nämnare som kunde kopplas till kulturell tradition, ålder eller vilken veckodag det var förutom att de var klienter på socialkontoret. En specifik detalj vi uppmärksammade var att många kvinnor som kom in på socialkontoret var välklädda och kraftigt sminkade. Det kom in en ung kvinna strax innan lunch som lika gärna hade kunnat gå på en fest med tanke på kjolen, skorna, kappan och ögonskuggan som hon förmodligen hade lagt en del omsorg på. Lite senare kom det in en ung mamma med en barnvagn, även hon väldigt välklädd med mycket smink och uppsatt hår. Hon lämnade efter sig en slöja av parfym. De kvinnorna vi uppmärksammade var mer välklädda än man normalt skulle förvänta sig av besökare på en offentlig myndighet under en förmiddag mitt i veckan. Detta framhävande av sina yttre kvalitéer stod i skarp kontrast till dem som verkade ha större besvär i privatlivet. En del klienter hade slitna kläder, ovårdat skägg och en man luktade även urin och cigarett, vilket kändes från flera meters håll. Bara några generationer bort var det allmänt förekommande att både kvinnor och män klädde upp sig i de allra finaste kläder de ägde inför besök med myndigheter och framförallt bankväsendet. Nu för tiden när bankbesöken är alltmer av en vardagsrutin höjer ingen nämnvärt på ögonbrynen om en kvinna eller man besöker lokalen med kläder av en helt vardaglig karaktär. Det välklädda idealet som kunde iaktas ofta på socialkontoren skulle enligt det stämplingsteoretiska perspektivet kunna tolkas som ett sätt att avvika från bilden av den bidragsberoende klienten som parasiterar på samhället (Madsen 2006; Starrin, 2010).

5.3.3 Hotellgäster och socialbidragstagare

På Lyxhotellet fanns det en medveten tanke bakom interiör och bemötande. Vid samtal med vakten i receptionen kom det fram att klienterna skulle känna sig värdigt bemötta, trots deras utsatta situation. Det mesta av atmosfären kunde tillskrivas vakten, som var den centrala aktören i väntrummet och som lade ner mycket omsorg i skapandet av trivselen. Det spelades musik, det fanns blommor utmed väggarna och väntrummet hade en öppen reception. När vi presenterade vår uppgift berättade vakten att de tog mycket hänsyn till mottagningsmiljön. Han demonstrerade illustrativt för oss hur ogästvänligt det var med en stängd lucka som öppnades mekaniskt vid varje möte. Vakten tyckte att det var mycket trevligare med en öppen lucka. Vid flera tillfällen samtalade han med klienter som väntade på sina handläggare. Samtalen kretsade ofta kring personliga intresseområden och innehöll många glada skämt och skratt. Han fick klienterna att känna sig välkomna och behagliga till mods genom sitt agerande. På detta socialkontor kunde vissa klienter sitta kvar ett tag och syssla med sina papper eller samtala med vakten innan de gick därifrån. På övriga kontor var seden att skynda sig snabbt därifrån utan att spendera en endaste minut i onödan i väntrummet. På Lyxhotellet behövde klienterna i mötet med vakten inte känna av den utstötning som kan vara förknippad med stigmat (Goffman, 2007). I detta väntrum togs hänsyn till de stresskällor som kan förekomma i myndigheters mottagningsmiljöer där de funktionella kraven och effektiviteten kan minska klienters känsla av kontroll (Pioli & Feighan, 1999). Vaktens beteende och bemötande på Lyxhotellet, som han hade tagit med sin från sitt arbete som hotellvakt,

kommer från en helt annan institutionell kontext än socialbyråns. Där är trivsel viktigare än effektivitet och funktionella krav.

6. Slutsatser och avslutande diskussion

Syftet med denna uppsats har varit att undersöka mottagningsmiljön i några av socialkontorens väntrum inom Göteborgs Stad och hur utformningen av miljön påverkar mötet mellan klient och det myndighetssystem som socialtjänsten utgör. Slutdiskussionen kommer att utgå från studiens frågeställningar och de reflektioner och tankar som de har väckt. I slutet av detta kapitel för vi även ett resonemang om behovet av fortsatt kunskapsutveckling inom området.

6.1 Skiftande väntrumsmiljöer och stigmatiserande budskap

Socialkontorens väntrum är en offentlig miljö som representerar det första mötet mellan besökare och myndighet. I bakgrunden till denna uppsats hänvisar vi till Eli Kellers iakttagelse av att det finns väntrum med budskap om att människor skall hålla sig därifrån, att markörer som signalerar distans och avståndstagande ofta påträffas i väntrummet (Kantor & Keller 2008). Till viss del har denna iakttagelse blivit bekräftat genom våra egna studier. Det lilla rektangulära väntrummet som liknade en svårtillgänglig fästning är utformat på detta vis – och miljön där är inte särskilt trivsam. Ett annat socialkontor som signalerade negativa budskap och avståndstagande med sin karga miljö hade obekväma stolar och träbritsar att sitta och vänta på. Där fanns även två luckor av plexiglas i receptionen som öppnades och stängdes mellan besöken. Även här signalerade väntrumsmiljön avståndstagande och distans. Samtidigt fanns det exempel som gick emot Kellers påpekande, då miljön i flera andra väntrum var trivsam med tidningar, bekväma soffor, musik och även kaffe. Lyxhotellet är, trots sina stigmatiserande budskap på väggarna, ett exempel på en sådan miljö. Budskap som signalerar om sociala problem var ständigt återkommande på samtliga socialkontor. Vi har ställt oss frågan om dessa budskap verkligen är nödvändiga, då socialsekreterare skulle kunna informera om detta till de klienter som är i behov av det. Om vi jämför med väntrum i andra sammanhang, som på en resebyrå eller vårdcentral, finns det sällan budskap som tar upp negativa aspekter som kan vara relevanta för en bråkdel av besökarna. På vårdcentralen får exempelvis diabetiker sin information via läkaren istället för att hitta anslag och affischer i väntrummet. Det skulle verka irrelevant för samtliga besökare att behöva ta del av kosthållning för en god metabolisk kontroll. På en resebyrå skulle det utifrån en liknande logik vara störande att hitta anslag om anhörigrupper för drog- och sexturister.

Vidare är det intressant att lyfta fram barnperspektivet i väntrumsmiljön, något som medvetet eller omedvetet har valts bort på flera socialkontor. Inom socialtjänsten skall det inom ramen för handläggning och bedömning, exempelvis inom ekonomiskt bistånd, tas hänsyn till barnperspektivet (http://www.socialstyrelsen.se/ekonomiskt_bistand/barnperspektiv). Vi tycker att barnperspektivet även bör lyftas fram i den fysiska miljön som socialtjänsten representerar. Detta skulle kunna möjliggöras genom att i väntrumsmiljöerna minska på eventuella stigmatiserande budskap och neutralisera väntrummen. Att utöka möjligheter för barn att vistas i väntrummen är därför något som vi föreslår. Endast ett fåtal socialkontor inom Göteborgs stad har idag leksaker, tidningar och böcker som kan stimulera barn under väntetiden. Ett påtagligt exempel är när en mamma anlände till Slussen med ett litet barn runt två till tre år. De anmälde sig i receptionen och satte sig ner ett tag. Men barnet ville inte sitta still utan sprang hellre omkring och utforskade rummet. Det fanns inga leksaker som hon kunde leka med. Istället ville hon trycka på dörröppnaren. Hennes mamma sa ”aja baja” och

tog ner hennes hand. Barnet nöjde sig inte utan försökte trycka på dörröppnaren en gång till lite senare, varpå mamman återigen sa ”aja baja, får inte trycka där”. Utöver bristen på stimulans för barnen under väntetiden borde även socialkontoren underlätta för föräldrar med blöjbarn att kunna byta blöjor på ett värdigt sätt – och inte som nu, på flera ställen, tvingas lägga barnet på ett kallt och smutsigt toalettgolv. En situation som i sig är nog så frustrerande. Slussen är ett exempel på en väntrumsmiljö som helt saknar möjligheter till blöjbyten eller en lekstund under väntetiden. Avsaknaden av ett barnperspektiv i dessa väntrumsmiljöer kan ses som ytterligare exempel på markörer som skapar avståndstagande, distans och implicita budskap till klienterna – och framförallt barnfamiljerna – om att hålla sig ifrån dessa väntrum (Kantor & Keller 2008).

6.2 Fasta handslag och ett hyggligt bemötande

Det naturliga bemötandet på samtliga socialkontor var artigt och trevligt, precis som förväntas när någon presenterar ett ärende i receptionen på en myndighet, oavsett vilken myndighet det rör sig om. Ingenting tydde på att bemötandena följde en viss mall som gäller just för personal på socialkontoren. Därför iakttog vi också att mötena kunde skifta ganska mycket baserat på receptionisternas, handläggarnas och vakternas personliga förhållningssätt gentemot klienterna. Vissa tog i hand när de hämtade sina klienter, andra nickade igenkännande som en hälsning, medan en del handläggare visade på en mer kamratlig relation genom ett mer intimt bemötande. En del av det hyggliga bemötandet, som beskrivs i analyskapitlet, kan vara ett sätt att skapa en trygg miljö för klienterna samt att stärka banden av solidaritet gentemot myndigheten. Däremot är det värt att belysa möjliga negativa konsekvenser av ett allt för familjärt bemötande av klienter. Det kan exempelvis skapa onödigt oro när personalen byts ut mot vikarier eller nya anställda när klienterna har vant sig vid en viss service. Ett exempel på detta är Lyxhotellet, där ordningsvakten var ett ankare och en trygghet för många besökare. Om hans ersättare vid sjukdom eller semester inte lever upp till samma standard vid bemötandet kan situationen för klienterna upplevas som ännu mer utsatt om de är vana vid ett visst förväntat stöd som går utöver socialsekreterarnas ordinarie handläggning. Kontentan av dessa bemötanden kan då diskuteras utifrån vad de skapar för konsekvenser. Ett familjärt bemötande är positivt ur trygghetssynpunkt. Samtidigt invaggas klienterna i en förväntan som går utöver normen. Precis som Järvinen och Mik-Meyer (2003) påpekar är det en svår balansgång att balansera myndighetsmakt med ett serviceideal. Vår synpunkt är att fördelarna trots allt förefaller överväga nackdelarna. Att föra en levande och reflekterande diskussion om denna balans i maktutövandet är därför något som myndighetsutövare i socialt arbete borde prioritera.

En typisk interaktion mellan besökare och myndighetsutövare på samtliga socialkontor var kontrollfunktionen hos receptionisten, alternativt vakten, som agerade som en symbolisk grindvaktare. Avgörandet om besökaren skulle få tillträde till systemet låg hos honom eller henne. Genom de grundliga och minutiösa ansökningshandlingarna som skulle fyllas i, där privatlivet många gånger blottläggs och avhandlas, förvandlades besökarna omgående till klienter. Samtidigt såg vi tydliga exempel på hur detta klientskapande kunde förmildras, genom att en involverad och kompetent ”grindvaktare” direkt kunde hjälpa besökarna med sina frågor utan en omväg genom systemet och dess handläggare.

6.3 En socialpsykologisk tanke bakom mötet mellan klient och system

Att bli en klient inom socialtjänsten kan innebära en stressig situation. Ofta blir socialtjänsten också föremål för klienters förskjutningar och projiceringar av frustration. Makten som utövas gentemot klienten kan öka ångesten, inte minst om klienten känner sig handlingsförlamad och begränsad av strikta byråkratiska riktlinjer. Vidare kan väntrumsmiljön förstärka känslan av social utsatthet och stigmatisering vid ett opersonligt och mekaniskt bemötande. Ett kamratligt samtal redan i väntrummet som kretsar kring klienters intresseområden kan avleda frustrationen och därmed underlätta mötet med myndigheten. Oavsett ärendets art påverkas klienterna av den omgivande miljön på ett socialkontor. Utformningen av mottagningsmiljön är därför ett viktigt inslag för att underlätta klienters situation och minska den stress som besöket kan medföra. Hänsyn bör tas till att klientelet består av grupper som söker stöd för flera olika ändamål av varierande karaktär. Därför kan det diskuteras om det bör finnas budskap riktade mot vissa klienter med kritiska problem, såsom missbruk, när majoriteten av besökarna inte behöver denna information. De som har behovet av att få den informationen kan ändå få det genom sina handläggare. Då behöver inte samtliga besökare riskera att bli stämplade eller stigmatiserade av en mottagningsmiljö som riktar speciella budskap sig till en specifik grupp.

I Socialtjänstens första kapitel, första paragraf, tredje stycket står att ”Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet” (Socialtjänstlagen, 2001:453). Detta tycker vi att samtliga socialkontor i stort sett efterlever, trots de stora skillnaderna. Däremot kan sekretessen och stigmatiseringen ses som brister men det kan diskuteras om de är av sådan allvarlig art att de bryter mot socialtjänstlagen. Det vore ett positivt inslag i mottagningsmiljön om samtliga socialkontor hade en medveten praxis kring bemötande och hänsyn, som i exemplet med Lyxhotellet. När klienterna möts av en patrullerande vakt i full mundering som konfronterar dem redan i dörren kan den fortsatta kontakten med systemet försvåras, då det initiala mötet präglas av hård bevakning och kontroll. Frustrationen och maktlösheten får en etikett som säger att väntrummet är en plats som behöver skyddas med hårdhandskar, från klienterna som kommer dit. Idag kan ordningsvakter använda sig av civila kläder som anpassas för den miljö de arbetar i (<http://www.polisen.se/sv/Lagar-och-regler/Ordningsvaktvaktare/Ordningsvakter/Uniform-for-ordningsvakter-fragor-och-svar/>). Från och med den första december 2012 skall samtliga ordningsvakter däremot bära en framtagen uniform i enlighet med direktiv framtagna av Rikspolisstyrelsen (RPSFS 2010:8). Lagförändringen innebär att även ordningsvakten på ”Lyxhotellet” måste anpassa sig. Från att vara helt civil går vakten från den mjukare framtoningen till full vaktmundering. Eller väljer enhetschefen att säga upp avtalet med vaktbolaget? Thomas Bengtsson (2011, 18 november) skriver i en artikel på GP.se att ”...många kunder förväntar sig klädsel som är mer diskret, och många har börjat eller ska byta ut ordningsvakter mot väktare”. Lagen gäller nämligen enbart ordningsvakter och inte väktare. Det är svårt att veta hur detta kommer att påverka mottagningsmiljön – på Lyxhotellet, såväl som på övriga socialkontor. Upplevelsen av utsatthet och stigmatisering som klienten kan känna i sitt möte med socialtjänsten kommer i alla fall att förstärkas ytterligare av symbolen som uniformerna står för, nämligen bevakning, makt och kontroll. Ett förslag vore att exempelvis ta del av arbetsmiljörapporter och annat om incidenter på olika socialkontor, vilket leder eller har lett till behov av vakter. Om det visar sig i dessa rapporter att behovet av vakt är så pass starkt vore en alternativ lösning att låta vakten finnas i lokalerna men inte synligt för att vid behov avvärja eventuella incidenter. Hur pass väl socialtjänsten då kan leva upp till Socialtjänstlagens intentioner om att verksamhetens möte med människor ska bygga på respekt och integritet, är en relevant fråga i sammanhanget.

6.4 Förslag på framtida forskning

En intressant aspekt att fånga upp för vidare forskning kring väntrumsmiljön är vakternas roll inom socialt arbete. Hur påverkar vakter mötet mellan klient och system och vilka handlingsstrategier, såväl professionella som personliga, finns tillgängliga bland dessa vakter? Som tydligt har redovisats i uppsatsen finns det vakter som intar olika roller, vars bemötande både kan uppfattas som positivt och negativt. Då det på socialkontoren inom Göteborgs stad idag finns vakter från flera olika vaktbolag, skulle det vara intressant att undersöka hur vakternas samsyn ser ut kring bemötande och yrkesetik inom ett så pass specifikt fält som det sociala arbetet. Samtidigt skulle det också behöva stötas och blötas grundligt kring behovet av vakt. Varför finns överhuvudtaget vakter i socialtjänstens receptioner? Är det för att skydda personalen mot klienter eller för att värna om klienters säkerhet gentemot andra klienter? Eller finns det helt enkelt vakter bara för att det har blivit en vedertagen inställning och norm på Göteborgs socialkontor? Detta har vi inte lyckats få något svar på inom ramen för vår etnografiska studie. Genom att exempelvis ta del av arbetsmiljörapporter och andra dokument från incidenter på socialkontor som har lett till beslut om att anlita vakter, skulle detta kunna studeras närmare.

Ytterligare ett förslag till framtida forskning är att undersöka om det finns medvetna tankar bakom att väntrum utformas som svårtillgängliga fästningar eller att vakter med hårdhandskar sätts att patrullera mottagningsmiljöer. Detta kan exempelvis studeras genom intervjuer med enhetschefer på olika socialkontor. På en mer organisatorisk nivå skulle vi också gärna se att det genomförs någon form av samverkan mellan enhetschefer för socialkontoren i syfte att närma sig en mer gemensam samsyn kring utformandet av väntrumsmiljön. En central fråga i detta sammanhang skulle vara hur mycket hänsyn som skall tas till barn som vistas i väntrummen och i vilken utsträckning väntrummen bemöter människors behov av integritet, sekretess och värdighet.

10. Referenser/Källförteckning

10.1 Elektroniska källor

<http://www.polisen.se/sv/Lagar-och-regler/Ordningsvaktvaktare/> (tillgänglig 2011-11-09)

<http://www.socialstyrelsen.se/ekonomisktband/barnperspektiv> (tillgänglig 2011-11-15)

Bengtsson, Thomas, Väktarbransch sur på nya uniformer, 2011

<http://www.gp.se/nyheter/sverige/1.777792-vaktarbransch-sur-pa-nya-uniformer> (tillgänglig 2011-11-18)

<http://www.polisen.se/sv/Lagar-och-regler/Ordningsvaktvaktare/Ordningsvakter/Uniform-for-ordningsvakter-fragor-och-svar/> (tillgänglig 2011-11-21)

10.2 Tryckta källor

Alvesson, Mats & Sköldberg, Kaj (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod. 2.* [uppdaterade] uppl. Lund: Studentlitteratur

Auyero, Javier (2010) "Chuck and Pierre at the welfare office". *Sociological forum*, vol 25, nr 4, s.851-860

Billquist, Leila (1999). *Rummet, mötet och ritualerna: en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet.* Diss. Göteborg : Univ.

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

Carlsson, Bengt (2003). *Så blir det hjälp: om hjälpprocesser i socialt arbete.* Diss. Göteborg : Univ., 2003

Carter, Gregg Lee (1988) "The Interaction between the Staff and the "Denizens" of a Social Security Waiting Room: An Observational Analysis." *Sociological Viewpoints*, vol 4, nr 1, s.1-16

Giddens, Anthony & Griffiths, Simon (2007). *Sociologi.* uppl. Lund: Studentlitteratur

Goffman, Erving (2007). *Stigma: den avvikandes roll och identitet.* Stockholm: Norstedts förlag

Goodsell, Charles B (1984) "Welfare Waiting Rooms." *Urban Life*, vol 12, nr 4, s.467-477.

Hegeland, Allan (2005) "Objectivity and Subjectivity in the Ethnographic Method." *Qualitative Health Research*, vol 15, nr 5, p. 647-668

Havnesköld, Leif & Risholm Mothander, Pia (2009). *Utvecklingspsykologi.* Stockholm: Liber

Järvinen, Margaretha (2002). ”Hjälpens universum – ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system”. I Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (red.): *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och kultur

Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna (red.) (2003). *At skabe en klient: institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Kbh.: Hans Reitzel

Järvinen, Margaretha, Elm Larsen, Jørgen & Mortensen, Nils (red.) (2003). *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag

Kantor, Jan & Keller, Awiwa (2008). *Väntrum*. Uppsala: Uppsala Publishing House

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitative forskningsintervju*. Lund: Studentlitteratur

Madsen, Bent (2006). *Socialpedagogik: integration och inklusion i det moderna samhället*. Lund: Studentlitteratur

Pioli, Mark F & Feighan, Kelly (1999) Stressors in the Emergency Department Waiting Room: A Symbolic Ecology Approach Conference Paper: American Sociological Association.

Rikspolisstyrelsens författningssamling 2010:8 FAP 692-1 Rikspolisstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ordningsvakter. Chefsjurist Monica Rodrigo

Scheff, Thomas J & Starrin, Bengt (2002). “Skam och sociala band – om social underordning och utdragna konflikter”. I Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (red.): *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och kultur

Skau, Greta Marie (2007). *Mellan makt och hjälp: [om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare]*. Stockholm: Liber

Starrin, Bengt 2010, Skam och fattigdom, *Socionomen: Facktidskriften för kvalificerat socialt arbete* nr. 4, s. 48-54

Thomassen, Magdalene (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis: introduktion till vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups utbildning

Uggerhøj, Lars (2003). ”Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient – ideal eller realitet?”. I Järvinen, Margaretha, Elm Larsen, Jørgen & Mortensen, Nils (red.) (2003). *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag

Wolcott, H.f. (1990b), Making a study “more ethnographic”. *Journal of Contemporary Ethnography*, 19, s. 44-72.

Bilagor

Bilaga 1

Till
Enhetschef



Göteborgs universitet
Institutionen för socialt arbete

Hej!

Vi är två socionomstudenter från Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet som för närvarande skriver vår C-uppsats utifrån en mikroetnografisk miljöstudie av väntrum på olika socialkontor i Göteborgs stad. Syftet med uppsatsen är att undersöka hur mottagningsmiljön kan påverka mötet mellan individ och myndighet (socialtjänsten).

Idén till studien väcktes av reflektioner och funderingar som vi har gjort i samband med våra egna erfarenheter som praktikanter och vikarier inom socialtjänsten. Anledningen till att vi nu kontaktar er är att vi undrar om ni kan tänka er att låta oss få göra observationer i väntrummet till ert socialkontor under ett par dagar under v. 43–45. Genom våra observationer kommer vi både att dokumentera interiören i väntrummet samt händelser och skeenden som äger rum där. Mer än ett par timmar per dag under två arbetsdagar kommer vi inte att behöva ta i anspråk. Vi tänker inte interagera med klienterna utan kommer låta dem vara där på samma villkor som de är vilken annan dag som helst. Givetvis kommer vi att ta hänsyn till besökarna genom att inte uppta några sittplatser om det blir trångt eller genom att avlägsna oss om någon, klient eller anställd, ger uttryck för att de känner obehag på grund av vår närvaro. Under observationen kommer vi att ge oss tillkänna som studenter genom att bära ID-brickor från Göteborgs universitet runt halsen. Vi kommer i enlighet med forskningsetiska principer även att sätta upp ett anslag om studien och dess syfte i anslutning till entrén så att samtliga besökare får veta att vi är där. Eventuella frågor som besökare kan tänkas ha är vi naturligtvis villiga att svara på. För att komplettera studien skulle vi gärna vilja intervjua ett par anställda från vissa av kontoren.

Intervjufrågorna kommer huvudsakligen att kretsa kring de anställdas tankar om socialkontorets mottagningsmiljö, eftersom detta utgör en central frågeställning i vår studie. I enlighet med forskningsetiska krav kommer vårt insamlade material också att redovisas anonymt och röjer därför inte vilka personer som har intervjuats eller observerats. Materialet kommer heller inte att användas i andra sammanhang än i vår C-uppsats. När studien är klar kommer vi att skicka uppsatsen till samtliga kontor som har varit föremål för studien. I mån av intresse och behov är vi också beredda att presentera och föra en diskussion kring resultaten från vår uppsats. Om ett par dagar kommer vi att försöka nå er på telefon för att höra hur ni ställer er till vår förfrågan. Har ni några frågor innan dess går det bra att kontakta oss, eller vår handledare, på någon av nedanstående telefonnummer.

Med vänliga hälsningar,
Mikael Nevala

Stefan Hedenström

Handledare:
Ulrika Levander
Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet

Bilaga 2

Till

Besökare på socialkontoret



Göteborgs universitet
Institutionen för socialt arbete

Hej!

Vi är två socionomstudenter från Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet som för närvarande skriver vår C-uppsats utifrån en mikroetnografisk miljöstudie av väntrum på olika socialkontor i Göteborgs stad. Syftet med uppsatsen är att undersöka hur mottagningsmiljön kan påverka mötet mellan individ och myndighet (socialtjänsten).

Vi kommer att genomföra observationer i väntrummet till detta socialkontor under ett par dagar. Genom våra observationer kommer vi både att dokumentera interiören i väntrummet samt händelser och skeenden som äger rum här.

Under observationen kommer vi att ge oss tillkänna som studenter genom att bära ID-brickor från Göteborgs universitet runt halsen. Eventuella frågor som besökare kan tänkas ha är vi naturligtvis villiga att svara på.

Vi kommer inte att samspela med besökare utan kommer att låta er vara där på samma villkor som vilken annan dag som helst. Vi kommer att ta hänsyn genom att inte uppta några sittplatser om det blir trångt eller genom att avlägsna oss om någon, besökare eller anställd, ger uttryck för att de känner obehag på grund av vår närvaro.

Har ni tankar om socialkontorets mottagningsmiljö får ni gärna delge dem till oss eftersom detta utgör en central frågeställning i vår studie. I enlighet med forskningsetiska krav kommer vårt insamlade material också att redovisas anonymt och röjer därför inte vilka personer som har intervjuats eller observerats. Materialet kommer heller inte att användas i andra sammanhang än i vår C-uppsats.

Men vänliga hälsningar,

Mikael Nevala

Stefan Hedenström

Bilaga 3

2012/02/12

Beslut om utlämnande av uppgifter till statlig myndighet för forskningsändamål

Mikael Nevala och Stefan Hedenström arbetar med ett C-uppsats vid Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.

Tillstånd söks för nedan angivna forskningsprojekt:

”Under observationen kommer vi att ge oss tillkänna som studenter genom att bära ID-brickor från Göteborgs universitet runt halsen. Vi kommer i enlighet med forskningsetiska principer även att sätta upp ett anslag om studien och dess syfte i anslutning till entrén så att samtliga besökare får veta att vi är där. Eventuella frågor som besökare kan tänkas ha är vi naturligtvis villiga att svara på.

För att komplettera studien skulle vi gärna vilja intervjua ett par anställda från vissa av kontoren. Intervjufrågorna kommer huvudsakligen att kretsa kring de anställdas tankar om socialkontorets mottagningsmiljö, eftersom detta utgör en central frågeställning i vår studie. I enlighet med forskningsetiska krav kommer vårt insamlade material också att redovisas anonymt och röjer därför inte vilka personer som har intervjuats eller observerats. Materialet kommer heller inte att användas i andra sammanhang än i vår C-uppsats.”

Beslut

Mikael Nevala och Stefan Hedenström får tillgång till att göra observationer i socialkontorets mottagningsmiljö under förutsättning att materialet redovisas oidentifierat.

Vad gäller intervjuer med anställd personal beviljas det under förutsättning att personal vid förfrågan samtycker till intervju. I den delen gäller sekretesslagen enligt nedan.

I denna framställning angivna uppgifter ur socialregistret, som är sekretessbelagda enligt 26 kap 1 § sekretesslagen, tillhandahålls med stöd av 12 kap 6 § socialtjänstlagen.

Av 11 kap 3 § första stycket offentlighets- och sekretesslagen följer att sekretess enligt 26 kap 1 § samma lag gäller för uppgifterna även hos Mikael Nevala och Stefan Hedenström.

Göteborg den 26 oktober 2011

XXXXXX

områdeschef

Göteborgs Stad

XXXXXXX

Postadress:
Box XXXX
XXXXXX Göteborg

Besöksadress:
XXXXXXX
Hemsida: www.XXXXXXXXXX.se

Tel: 031-XXXXXXX
Fax: 031-XXXXXXX

E-post:
XXXXXXXXX.goteborg.se