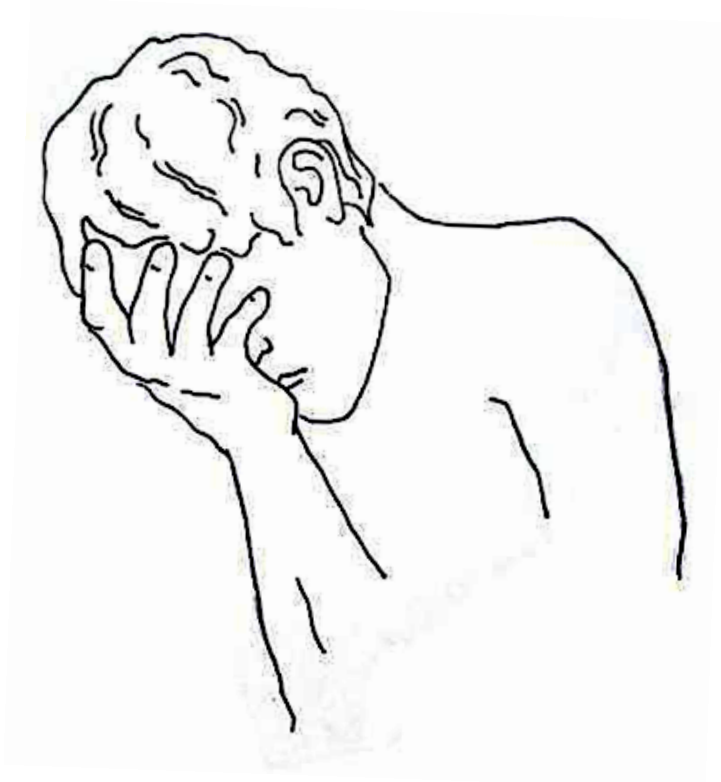




GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

”Skammen är alltid störst...”

- *En kvalitativ studie om biståndstagande ungdomars skamkänslor och hur dessa kan minskas och förebyggas*



Socionomprogrammet

Kandidatuppsats, termin 6. HT 2011

Författare:

Josefin Pettersson och Lisa Löfgren

Handledare:

Tore Brännberg

Illustration av Josefin Pettersson

ABSTRACT

Title: *“The shame is always greatest...”* – A qualitative study on shame concerning young people who are dependent on income support and how these feelings can be reduced and prevented.

Authors: Josefin Pettersson and Lisa Löfgren

Aim: Explore and illustrate the concept of shame in relation to young people who are dependent on income support. To find out if clients who are active in economic assistance feel shame in this context and how these possible feelings of shame affect them. We also want to explore social workers' views on shame and their thoughts and experiences of their clients' guilt. And whether and how social workers can reduce and prevent these feelings by examining both social workers' and clients' perspectives on this.

Method: We have chosen to execute a qualitative study with an abductive approach based on semi-structured interviews. Data were collected from seven respondents, five young people and two social workers. The material was analyzed by means of meaningful merger operation and the results were analyzed with the help of selected theories and previous research.

Main results: We have clearly seen that there is shame in young people who are dependent on income support and that these feelings affect them adversely. When it comes to the social workers' view of their clients' guilt, can we see that they lack sufficient awareness of these feelings. This was not something the social workers reflected upon in the meeting with their clients. We have also seen that improvements can be made to reduce and counteract feelings of shame among young people.

Conclusions: Young people are doubly vulnerable to shame when both internal and external shame exists within them and young people's self-esteem has declined because of stigmatization and shame. Another conclusion is that a good relationship with their social workers is important for the young people. It is also important for the young people to be encouraged and understood by their social workers if shame is to be reduced. Young peoples' shame can be reduced by giving them the opportunity to talk about it and get these feelings recognized. The social workers must pay attention to their client's shame in order for it to be reduced.

Keywords: Shame, young people, income support, stigma, labeling theory.

ABSTRAKT

Titel: *“Skammen är alltid störst...”* – En kvalitativ studie om biståndstagande ungdomars skamkänslor och hur dessa kan minskas och förebyggas

Författare: Josefin Pettersson och Lisa Löfgren

Syfte: Utforska och belysa begreppet skam i samband med ungdomars biståndstagande. Ta reda på om klienter som är aktiva inom ekonomiskt bistånd upplever skam i samband med detta, samt hur dessa eventuella skamkänslor påverkar klienterna. Vi vill också utforska handläggarnas syn på skam och deras tankar och upplevelser kring deras klienter skamkänslor. Samt om och hur socialsekreterarna kan minska och förebygga dessa känslor genom att undersöka både socialsekreterarnas och klienternas perspektiv på detta.

Metod: Vi har valt att genomföra en kvalitativ studie med en abduktiv ansats baserad på semistrukturerade intervjuer. Data insamlades från sju respondenter, varav fem ungdomar och två socialsekreterare. Materialet analyserades med hjälp av meningskoncentrering och resultatet analyserades med hjälp av valda teorier och tidigare forskning.

Huvudresultat: Vi har tydligt sett att det finns skamkänslor hos biståndstagande ungdomar och att dessa påverkar dem negativt. När det kommer till handläggarnas syn på sina klienters skamkänslor kan vi se att de saknar tillräcklig medvetenhet kring dessa känslor. Detta var inte någonting handläggarna reflekterade över i mötet med sina klienter. Vi har även sett att förbättringar kan göras för att minska och motverka skamkänslor hos ungdomarna.

Slutsatser: Ungdomarna är dubbelt utsatta för skam då både inre och yttre skamkänslor finns hos dem och ungdomarnas självkänsla har minskat på grund av stigmatisering och skam. En annan slutsats är att en god relation till sin handläggare är betydelsefull för ungdomarna. Det är även viktigt för ungdomarna att bli uppmuntrade och förstådda av sin handläggare för att skamkänslor ska kunna minskas. Ungdomarnas skam kan minskas genom att de får möjlighet att tala om den samt få dessa känslor uppmärksammade. Handläggarna måste uppmärksamma sina klienters skamkänslor för att dessa ska minska.

Nyckelord: Skam, ungdomar, ekonomiskt bistånd, stigma, stämplingsteori.

Tack till...

Vi vill först och främst tacka våra respondenter för att de delat med sig av sina tankar, känslor och upplevelser. Utan er hade denna studie aldrig varit möjlig att författa.

Ett stort tack till de två handläggare som hjälpt oss att finna respondenter till vår studie. Er hjälp har varit otroligt värdefull för oss.

Även tack till vår handledare Tore Brännberg för allt stöd och viktiga synpunkter vi fått under studies genomförande.

Sist men inte minst, ett tack till Marianne och Ann-Christin som läst igenom vårt material och kommit med värdefulla kommentarer.

SKAM

Blygsel, skamkänsla, ånger, samvete, ruese;
Skamlighet, skändlighet, nedrighet, infami;
Skamfläck, vanheder, vanära, nesa, smälek, skymf, chikan, blamage, klavertramp,
förnedring, skandal; hut, hederskänsla

Bonniers Synonymordbok 2011

(Efter varje semikolon följer en ny betydelse av ordet skam)

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	1
1.1 Problemformulering.....	1
1.2 Förförståelse.....	2
1.3 Avgränsningar.....	2
2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	3
2.1 Syfte.....	3
2.2 Frågeställningar	3
3. BAKGRUND	4
3.1 Begreppsförklaringar	4
3.2 Ekonomiskt bistånd.....	4
3.3 Verksamhetsbeskrivning.....	5
3.4 Att ansöka om ekonomiskt bistånd.....	6
4. TIDIGARE FORSKNING	6
4.1 Skam och skamrelaterade känslor i samband med ekonomiskt biståndstagande....	6
4.2 Ungdomars arbetslöshet och biståndstagande	7
4.3 Klientskapet, skam och skuld	8
4.4 Biståndstagande och utanförskap.....	9
4.5 Biståndstagares syn på stödet	9
5. TEORETISK REFERENSRAM	9
5.1 Stämpling och stigma.....	9
5.2 Skam	10
5.3 Distinktion mellan skam och skuld.....	11
5.4 Skam, ungdomar och biståndstagande.....	12
6. METOD	13
6.1 Metodval	13
6.2 Undersökningsinstrument	13
6.3 Analysmetod	13
6.4 Datainsamling	14
6.5 Urval	14
6.5.1 Kommunurval	14
6.5.2 Urval av respondenter	15
6.6 Bortfall.....	16
6.7 Metoddiskussion	16
6.7.1 Validitet.....	16
6.7.2 Reliabilitet.....	16
6.7.3 Generaliserbarhet	16

6.8 Etiska överväganden	16
6.9 Metodproblem.....	17
7. RESULTAT OCH ANALYS	18
7.1 Biståndstagares upplevelse av skam	19
7.2 Handläggarnas syn på skam.....	22
7.3 Kan skamkänslorna minska?	24
7.3.1 Handläggarnas tankar kring bemötande	24
7.3.2 Ungdomarnas tankar kring handläggarnas bemötande	27
7.3.3 Kan förbättringar göras?	28
8. SLUTDISKUSSION	30
9. REFERENSLISTA	33
BILAGA 1, INFORMATIONSBREV.....	35
BILAGA 2, INTERVJUGUIDE 1	36
BILAGA 3, INTERVJUGUIDE 2	37

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Ordet skam kommer från det indoeuropeiska ordet ”(s)kem”, ”(s)kam” som betyder ”att täcka”. När vi upplever skam vill vi gömma vårt rodnande ansikte eller ”sjunka genom jorden”. Vi vill dölja oss för den som ser vår svaghet. Att täcka oss kan också handla om diskretion, eftersom skam även fungerar som en skyddande faktor, genom att den bevakar det privata och intima hos en människa (Lewis 1971). Kroppens respons på affekten skam yttrar sig kroppsligt med sänkta ögonlock, avslappning i nack- och ansiktsmuskulaturen och ett böjt huvud (Tomkins 1995a). Skam får oss människor att känna oss värdelösa, utskämda och tillintetgjorda. Skammen är som ett osynligt sår som smärtar vårt inre (Cullberg, Weston 2010).

En person som bär på skam förväntar sig många gånger förakt från omvärlden. Skam är en känsla som påverkar hela ens person och försvagar självkänslan hos individen. För att kunna återupprätta självrespekten måste dessa skador repareras. När man hör ordet skam väcks en spontan känsla av att detta är något man vill göra sig av med. Dock kan skam även ha en positiv inverkan på människan, då denna kan fungera som en skyddande funktion, där skammen hindrar individen från att gå över sina egna och andras gränser och motverkar därmed att skamfyllda situationer uppstår. Ursprunget till att vi människor känner skam har enligt många forskare troligtvis en överlevnadsförklaring. Det har spekulerats kring att skälet till att man upplever skam handlar om att människan i sin tidiga utvecklingsfas behövde behålla anknytningen till sin stamgrupp. Om man bröt mot gruppens normer, var det naturligt att man straffades med döden. Därför var det viktigt att människan bar på en inre känsla av skam som satte gränser för ens beteende (Cullberg, Weston 2010).

Skamkänslan har länge varit tabubelagd och någonting man sällan talat högt om. Detta har bidragit till att vi människor länge saknat medvetenhet kring vilken inverkan skammen har och hur denna yttrar sig i våra liv (Cullberg, Weston 2010). Det finns många skamfyllda känslor kring just begreppet skam, som har lett till att skammen länge varit dold (Kaufman 1993). Skammen är ett hemligt lidande som människan försöker dölja för sig själv och för andra, då man många gånger skäms för att uppleva denna känsla (Cullberg, Weston 2010).

Man kan med hjälp av begreppet skam få en grundläggande förståelse för hur en person som mottar försörjningsstöd uppfattar sin livssituation, både när det gäller äldre och yngre människor. För äldre människor, som har erfarenhet av ett självständigt och självförsörjande liv, kan den nya situationen som bidragstagande bli väldigt påfrestande. Yngre människor bär på känslor av ett annat slag, då ett bidragsberoende ofta är deras första upplevelse av vuxenlivet. Deras ljusa framtidssyn hämmas av att de kastas in i en struktur som präglas av myndighetens ramar (SOU 2007:2).

Anledningen till att vi blev intresserade av begreppet skam, i samband med ekonomiskt biståndstagande hos ungdomar, var att det ständigt talas om en ökande ungdomsarbetslöshet och därmed ett ökat biståndstagande hos denna grupp, men det är sällan de känslomässiga konsekvenserna av detta belyses. Vi har en föreställning om att många ungdomar känner eller någon gång har känt skam över sin situation som biståndstagare. Efter att vidare utforskat detta har våra tes stärks genom ett antal rapporter och annan forskning kring området. Dock kan vi se att detta ämne behöver utforskas ytterligare, då vi saknar förslag till förbättringar för att minska och motverka skamkänslan hos biståndstagande ungdomar.

1.2 Förförståelse

Innan studiens påbörjan bestod vår förförståelse av vaga antaganden av skam och dess påverkan på biståndstagare. Dock har vi som socionomstuderande, genom utbildningens kurslitteratur, fått viss inblick i begreppet skam och hur denna känsla kan påverka en människa. När det gäller vår förförståelse för det valda problemområdet skiljer sig vår kunskap åt. Josefin Pettersson gjorde sin handledda studiepraktik på den enhet studien härrör och har därför en betydligt större förförståelse för arbetet inom ekonomiskt bistånd med ungdomar. Innan denna studie påbörjades utbyttes dock en del information mellan författarna rörande ämnesområdet vilket innebar att även Lisa Löfgren fick en inblick i detta. Vi är medvetna om att studiens ena författares förförståelse kan ha påverkat studiens genomförande genom den kunskap hon besitter om den undersökta arbetsplatsen, samt genom den relation hon utvecklat till de anställda där. Dock har vi försökt undvika detta i största mån då studiens andra författare har haft ett öppet ingångssätt fritt från påverkan från den valda arbetsplatsen, vilket har lett till en god balansgång där kunskap förenats med ett objektivt angreppssätt.

1.3 Avgränsningar

Valet att lägga fokus på endast biståndstagande ungdomar och inte vuxna bottnar i, som tidigare nämnts i inledningen, intresset för den ökande ungdomsarbetslöshetens konsekvenser. Denna avgränsning gjordes även för att vi ville se om skamkänslor kan motverkas inom ekonomiskt bistånd tidigt i vuxenlivet. Detta för att eventuellt motverka att skammen blir en ständig följeslagare hos en biståndstagare under en längre period i livet. Anledningen till att vi valde att inrikta oss på skamkänslan i samband med biståndstagande och inte utforska ytterligare negativa känslor, som denna grupp troligtvis upplever, beror på C-uppsatsens begränsade ramar. Att studera ytterligare känslor hade således gjort studien alltför omfattande för den angivna tidsramen.

2. Syfte och frågeställningar

2.1 Syfte

Utforska och belysa begreppet skam i samband med ungdomars biståndstagande. Ta reda på om klienter som är aktiva inom ekonomiskt bistånd upplever skam i samband med detta, samt hur dessa eventuella skamkänslor påverkar klienterna. Vi vill också utforska handläggarnas syn på skam och deras tankar och upplevelser kring deras klienter skamkänslor. Samt om och hur socialsekreterarna kan minska och förebygga dessa känslor genom att undersöka både socialsekreterarnas och klienternas perspektiv på detta.

2.2 Frågeställningar

När vi påbörjade studien var vår huvudfrågeställning: *Upplever klienter som är aktiva inom ekonomiskt bistånd skam i samband med sitt biståndstagande och hur påverkas de av dessa eventuella skamkänslor?* När vi under studiens gång fick bekräftat att våra respondenter upplevde skam, valde vi att lägga till ytterligare två frågeställningar, vars tankegångar följt oss sedan studiens början och visade sig vara användbara, då vår hypotes om skam i samband med biståndstagande bekräftades. Dessa två är: *Vilken syn har handläggarna inom ekonomiskt bistånd på sina klienters skamkänslor?* och: *Kan handläggarna inom ekonomiskt bistånd minska och förebygga skamkänslorna hos sina klienter och i sådana fall hur?*

3. Bakgrund

3.1 Begreppsförklaringar

Ekonomiskt bistånd: (socialbidrag) är det begrepp som omfattar all ekonomisk hjälp enligt Socialtjänstlagen. En del av det ekonomiska biståndet är försörjningsstödet och detta avser de vanligaste och regelbundna levnadskostnaderna (SOU 2007:2).

Försörjningsstöd: Innefattar de vanligaste levnadskostnaderna och baseras på en norm för livsmedel, kläder och skor, lek och fritid, förbrukningsvaror, hälsa och hygien, dagstidning, telefon och teveavgift, samt av skäliga kostnader för boende, hushållsel, arbetsresor, hemförsäkring och medlemskap i fackförening och arbetslöshetskassa (SOU 2007:2).

Ungdom: Med begreppet ungdomar menar vi personer mellan 18-25 år.

3.2 Ekonomiskt Bistånd

Ekonomiskt bistånd, som tidigare kallats socialbidrag, är Sveriges välfärdssystemets stora skyddsnet. Biståndet ska ge hjälp när övriga stödformer ses som otillräckliga och dess uppgift är att ge tillfälligt stöd vid korta perioder av försörjningsproblem. Från 1900-talet och fram till idag har ekonomiskt bistånd haft ungefär samma omfattning, däremot har utformningen av hjälpen förändrats i betydande utsträckning. Tidigare riktades denna hjälp till dem som stod utanför arbetslivet: äldre, personer med fysiska- och psykiska funktionshinder samt barn i behov av försörjning. Denna hjälp var ofta det enda ekonomiska skyddsnet dessa grupper hade. I dagens Sverige har allmänna trygghets- och bidragsreformer lett till att man idag inte längre ser detta mönster lika tydligt, då det ekonomiska biståndet alltmer kommit att fungera som ett stöd för invandrare och flyktingar som idag är en utsatt grupp (Socialstyrelsen 2003).

Det behov befolkningen har av ekonomiskt bistånd är beroende av både individuella och strukturella faktorer. På den individuella nivån är det omständigheter som ålder, utbildning, socialt nätverk, familjesituation, etnisk bakgrund, arbetslöshet, ohälsa och missbruk som är centrala. På den strukturella nivån är det istället arbetslöshet och villkoren för arbetslöshetsersättning, socialförsäkringarnas funktion samt demografiska omständigheter som befolkningsökning och åldersfördelning. Om man jämför län och kommuner i Sverige kan man se att behovet av ekonomiskt bistånd varierar. Majoriteten av biståndstagarna var enligt Socialstyrelsen register 2002 bosatta i storstäderna (Socialstyrelsen 2003).

Den 1 januari 2002 började den socialtjänstlag vi har idag att gälla. Socialtjänstlagens första paragraf beskriver dess övergripande mål som bland annat handlar om människors lika värde, rätt till social trygghet samt vård och omsorg. Centralt för denna paragraf är den positiva tron till individens egen

förmåga och vilja att förändra sin situation. Utmärkande för socialtjänstlagen är att varje individ har ett eget ansvar för sitt liv. Socialtjänstens uppgift är att stärka och komplettera individers egna resurser, vilket framgår i 4 kap. 1 § SoL (Socialtjänstlagen). För att vara berättigad till ekonomiskt bistånd krävs det att den enskilde själv inte kan tillgodose sina behov, genom t.ex. arbete eller genom egna tillgångar, eller få sina behov tillgodosedda på annat sätt. Den enskilde måste även göra vad han eller hon kan för att bidra till sin egen försörjning genom att t.ex. söka arbeten (Socialstyrelsen 2003).

Det vanligaste skälet till att människor söker sig till socialtjänstens individ- och familjeomsorg är behovet av ekonomiskt bistånd. Ekonomienheten har två huvuduppdrag där det ena är att hjälpa den enskilde individen att bli självförsörjande, dvs. klara sig utan ekonomiskt bistånd. Det andra uppdraget är att hjälpa individen med försörjningen innan detta mål är uppnått. För att socialtjänsten ska kunna hjälpa människor med deras ekonomiska situation måste först en utredning göras för att ta reda på individens behov av stöd och hjälp. I utredningen ställs en rad frågor till den sökande för att ta reda på personens hinder till egen försörjning samt vilka resurser individen besitter för att på sikt kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Efter avslutad utredning görs en bedömning om den sökande är berättigad till ekonomiskt bistånd eller inte. Det ekonomiska biståndet är enligt 4 kap. 1 § SoL till för att tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå. För att underlätta för kommunerna att fastställa nivån på vad som anses vara skälig levnadsnivå infördes riksnormen 1998. Det belopp som ingår i riksnormen är baserat på konsumtions- och prisstudier som görs av konsumentverket. Denna riksnorm uppdateras varje år och de kostnadsberäkningar som fastställs ska återspegla en skälig levnadsnivå, med andra ord varken minimi- eller lyxnivå (Socialstyrelsen 2003).

Socialtjänstlagen är en målinriktad ramlag vilket innebär att det står angivet vad som förväntas av kommunerna utifrån uppställda mål, men kommunerna har samtidigt möjlighet att anpassa insatser lokalt efter individers behov och önskemål. En utav socialtjänstlagens hörnstenar, som kommer till uttryck i 2 kap. 2 § SoL, är principen om kommunens yttersta ansvar. Detta innebär att kommunen har det yttersta ansvaret för att den enskilde får det stöd och den hjälp han eller hon behöver. Oavsett vilken kommun den enskilde är skriven i, är det vistelsekommunens, där en person mer eller mindre tillfälligt vistas, ansvar att hjälpa den behövande (Socialstyrelsen 2003).

3.3 Verksamhetsbeskrivning

Verksamheten vi har undersökt är den enhet som har hand om ekonomiskt bistånd, i en mindre kommun strax utanför Göteborg. Ekonomienheten arbetar med utredningar om försörjningsstöd och gör bedömningar av biståndsbehov efter ansökan. Ekonomienheten samverkar med andra parter för att möjliggöra täta stöd- och motivationskontakter. Dessa är bland andra Flyktingmottagningen och

Arbetsmarknadsgruppen och tillsammans arbetar de för att utveckla metoder som främjar individens ansvar för sin egen livssituation. Ekonomienheten arbetar utifrån lagar och förordningar som är fastställda av regering och riksdag. Socialtjänstlagen, Förvaltningslagen, Sekretesslagen och Lagen med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare är de huvudsakliga lagrum enheten använder sig av. Ekonomienheten består av en enhetschef, en metodhandledare och sex socialsekreterare (Verksamhetsberättelse 2011).

3.4 Att ansöka om ekonomiskt bistånd

För att ansöka om ekonomiskt bistånd kontaktas vanligtvis den ansvariga myndigheten, dvs. vistelsekommunens ekonomienhet, för att därefter boka ett möte tillsammans med en handläggare. I mötet fylls en ansökan om ekonomiskt bistånd i och den sökande lämnar in viktiga handlingar, som är nödvändiga för att ett beslut ska kunna fattas. Exempel på vilka dessa handlingar kan vara är kontoutdrag, kontosammanställning, uppgifter om tillgångar, arbetsintyg och hyreskontrakt. Efter att information från den sökande samlats in dokumenteras denna för att en utredning ska kunna genomföras. Grunden för en utredning om ekonomiskt bistånd är att ta reda på anledningarna till varför den sökande behöver ekonomiskt stöd. Utredningens syfte är att tydliggöra vilka behov som finns och därmed vilka möjligheter och resurser den sökande själv besitter. Det är viktigt att handläggaren får en helhetsbild av personens försörjningshinder, resurser och behov. Hur omfattande denna utredning kommer att bli beror helt på den sökandes livssituation. Denna utredning ska resultera i ett förslag till beslut, som sedan fattas av någon med behörighet, vanligtvis den handläggande socialsekreteraren. Det är viktigt att det beslut som tas är tydligt formulerat och att det klart framgår vad personen ansökt om och vad han eller hon beviljats. Om den sökande inte beviljas det han eller hon ansökt om, alltså får ett avslag, kan beslutet överklagas. Hur detta överklagande går till ska också tydligt framgå i beslutet (Socialstyrelsen 2003).

4. Tidigare forskning

4.1 Skam och skamrelaterade känslor i samband med ekonomiskt biståndstagande

I artikeln ”Socialbidragstagande och statusbunden skamkänsla – en prövning av ekonomi- sociala band- modellen”, skriven av Bengt Starring, Marina Kaland Blomkvist och Staffan Jansson, studeras skam och skamrelaterade känslor bland biståndstagare. Detta görs med hjälp av den så kallade ekonomi-skam-modellen, som fogar samman två vetenskapliga skildringar om skam. Det ekonomiska perspektivet beaktar den sida som knyter skam och skamrelaterade känslor till bland annat fattigdom, låg social status och social utsatthet. Sociala band-

perspektivet ser till hur skam och skamrelaterade känslor påverkar kvaliteten i de sociala relationerna. Artikeln publicerades i Socialvetenskaplig Tidskrift nr: 1, år 2003. Artikelförfattarna skriver att kombinationen ”högre grad av ekonomisk påfrestning” och ”otryggare band” är förenat med omfattande skam- och skamrelaterade känslor. De menar även att tryggare sociala band mildrar den effekt som högre ekonomisk påfrestning har på dessa känslor. Författarna skriver även att en lägre grad av ekonomisk påfrestning mildrar den effekt som otryggare sociala band har på skam- och skamrelaterade känslor. Författarna beskriver i artikeln sin syn på skam, där de ser på denna som ett familjekluster av emotioner som innefattar flera former. Allt från vardagliga pinsamheter och mild förlägenhet till mer intensiva känslor som förödmjukelse, förnedring och skam (Starring, Kalander & Blomkvist 2003).

Denna studie baseras på data från en undersökning som genomfördes under perioden september 1999 till januari 2000. Studiens respondenter bestod utav 1999 hushåll som någon gång under andra halvåret 1998 till första halvåret 1999 ansökt om socialbidrag i Värmlands- eller Karlskogas län. Undersökningen genomfördes med hjälp av en postenkät och studien innehåller även utdrag ur intervjuer med ett antal socialbidragstagare. Resultatet av studien visar att 51 % av respondenterna ansåg att det skulle vara förargligt om folk, till exempel någon granne, fick reda på att man mottog socialbidrag. Det framgick även att 47 % känts skam och 40 % känt sig förnedrade i samband med besök på socialkontoret. Undersökningen visade att deltagarna under 25 år rapporterade dessa känslor i en lägre utsträckning. Även i intervjun med socialbidragstagarna framkommer det att bidragstagandet rymmer sidor som ger skamkänslor. I studien undersöktes också den potentiella inverkan, som relationen till den handläggande socialsekreteraren har, för omfattningen av skam- och skamrelaterade känslor. Resultatet från undersökningen visar att ett vänligt och personligt uppträdande från socialsekreteraren har ringa betydelse för en minskning av skam- och skamrelaterade känslor (Starring, Kalander & Blomkvist 2003).

4.2 Ungdomars arbetslöshet och biståndstagande

En rapport som publicerades 2002 av Statens Folkhälsoinstitut bygger på ett uppdrag av regeringen till Folkhälsoinstitutet och Socialstyrelsen. I denna rapport har två forskargrupper varit engagerade, en vid Karlstad och en vid Umeå universitet. Forskarna har sammanställt vilken effekt långvarig arbetslöshet har på ungdomars sociala anpassning och hälsotillstånd. Rapporten innehåller ett flertal studier men endast några få av dessa är relevanta för vår uppsats och därför har vi valt att endast nämna dessa. I en av undersökningarna som rapporten innefattar var syftet att ta reda på vilka attityder arbetslösa tror att allmänheten har om dem. Studien omfattade 1225 arbetslösa och i utförandet av studien deltog både forskare och arbetslösa s.k. ”barfotaforskare”. Majoriteten av respondenterna ansåg att allmänheten har en nedsättande attityd gentemot arbetslösa. 76 % av de unga kvinnorna och 54 % av de unga männen som tillfrågades ansåg att

allmänheten uppfattar arbetslösa som lata. 71 % av kvinnorna och 51 % av männen trodde att allmänheten anser att arbetslösa utnyttjar systemet. Sammanfattningsvis visade resultat av denna delstudie att majoriteten av ungdomarna någon gång hade stött på människor som uttryckt negativa eller nedsättande åsikter gentemot deras roll som arbetslösa (SOU 2007:2).

Detta visade sig även i den så kallade Skåneundersökningen, som också är publicerad i den ovannämnda rapporten. Där framgick det att det är vanligt bland arbetslösa biståndstagare att man tror allmänheten har vissa föreställningar om denna grupp, som lata, saknar framåtanda samt att de utnyttjar systemet. I denna undersökning granskades även vilka känslor biståndstagare upplevde i samband med sökandet av socialbidrag samt i vilken utsträckning dessa känslor upplevdes. Resultatet visade att 56 % av kvinnorna och 53 % av männen upplevde skam i ganska hög eller mycket hög grad i samband med ansökan om socialbidrag. Även känslor som obehag och förnedring var centrala hos respondenterna. Skåneundersökningen visade också att skamkänslan hos respondenterna många gånger tog sig i uttryck i att hemlighålla inför andra att man sökte eller var aktuella inom ekonomiskt bistånd. Här framgick även att mer än var tredje arbetslös biståndstagare, trots ett bra bemötande någon gång upplevt skam i samband med ansökan om bistånd. Studiens författare menar att upplevelsen av skam inte enbart har med mötet med socialsekreteraren eller själva ansökningsprocessen att göra, utan även de föreställningar arbetslösa biståndstagare har om sig själva och de normer och föreställningar som finns i dagens samhälle kring biståndstagare (SOU 2007:2).

4.3 Klientskapet, skam och skuld

En studie som också tar upp skambegreppet är Leila Billquists studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet. Denna avhandling heter "*Rummet, mötet och ritualerna*" och publicerades 1999 på Göteborgs Universitet. Denna studie berör klientcentrerat arbete och klientskap och syftet var att undersöka och beskriva vad klientrelaterat arbete innebär, hur det utförs och vad det innehåller. Undersökningen genomfördes på två olika socialkontor med olik organisatorisk uppbyggnad. Materialet från denna studie bygger på observationer som har kombinerats med fokuserade intervjuer. Billquist följde 62 klienter under en tid för att följa deras väg genom välfärdssystemet. I studien beskriver Billquist att vårt samhälle präglas av uppfattningar om att människor som går på ekonomiskt bistånd många gånger utnyttjar socialbidraget och att den som får ekonomisk hjälp ofta själv bär skulden till sin situation. Resultat av studien visar att känslor av obehag, skam och skuld finns hos de flesta respondenter i samband med bidragstagandet. Ett annat resultat visar att när de som sökt sig till socialtjänsten blivit hyggligt och personligt bemötta, upplevt att någon lyssnat och att de blivit sedda som individer, ledde det till att deras känslor av oro, skam och skuld minskade (Billquist 1999).

4.4 Biståndstagande och utanförskap

I en studie av Halleröd från 1993 framgår det att arbetslösheten och bidragstagandet har en negativ inverkan på en individs självbild. Halleröd konstaterar att människor, som är arbetslösa eller inte klarar sig ekonomiskt, ofta upplever skamrelaterade känslor och när människor tvingas att söka sig till socialtjänsten är det ofta dessa känslor man bär på. Studien visar även att biståndstagare upplever att de klassificeras som en av dem som inte klarar sig själva och därmed befinner sig i en sårbar situation. Detta kan i sin tur leda till att en känsla av stigma och utanförskap hos individen, menar Halleröd (SOU 2007).

4.5 Biståndstagarens syn på stödet

En undersökning från 1998 visar att vissa biståndstagare får förtroende för och bygger upp en god kontakt med sin socialsekreterare. Enligt E. Forsberg, som utfört studien, leder detta till att biståndstagarna känner mindre skam i samband med att de ansöker om ekonomiskt bistånd. Ytterligare ett resultat visar att många känner förtroende för sin handläggare och alltid vill träffa honom eller henne. Detta menar Forsberg visar hur betydelsefullt det personliga bemötandet är (SOU 2007).

5. Teoretisk referensram

5.1 Stämpling och stigma

Begreppen stämpling och stigma är två begrepp som är centrala när man talar om avvikande beteenden och personer som bryter mot samhälleliga normer. Då vår uppsats berör en utsatt grupp människor som många gånger stämplas som avvikare och ofta utsätts för stigmatisering anser vi dessa två teoretiska begrepp vara lämpliga för att analysera vårt material. När en individ blir utsatt för stämpling eller stigmatisering kan detta frambringa många negativa känslor, bland annat känslor av skam (Goffman 1973). Därför anser vi att vi, genom att förena stämpling och stigma med skam, kan få en djupare förståelse för vårt problemområde. På så sätt kan vi även göra analysen mer mångdimensionell genom att belysa empirin från flera olika infallsvinklar. Begreppet stämpling kommer från Howard Beckers (1963) stämplingsteori som han utvecklade under 1960-talet (Goldberg 1993). Stämpling är en process där en individ tillskrivs generella negativa egenskaper till följd av sitt beteende. En individ som stämplas tillskrivs vissa negativa karaktärsdrag och stereotypa föreställningar från omgivningen (Repstad 1998). Denna stämplingsprocess kan orsaka att en individs självbild bryts ner då samhällets negativa föreställningar om en individ internaliseras med dennes syn på sig själv (Goldberg 1993). Med självbild, som är synonymt med självuppfattning, menas att ha en medvetenhet om sig själv som en unik individ. Detta innefattar även en kunskap om den egna personligheten och de

erfarenheter under livet som format personligheten (NE 2). Det som anses avvikande beror inte enbart på individens handlingar utan även på vilken respons andra människor ger på detta beteende (Goffman 1973). Malcolm Payne menar att människor som blivit utsatta för stämpling kan göra sig av med negativa känslor som denna medfört genom att de får möjlighet att dela med sig av erfarenheter som stämplingen bidragit till. Att få möjlighet att samtala om t ex. sina skamkänslor och sin självkänsla kan bidra till en positiv förändring hos individen (Payne 2008).

Begreppet stigma grundades ursprungligen av antikens greker för att påpeka något nedsättande i en persons moraliska status. Tecken skars eller brändes in i kroppen för att markera att en person var en utstött och föraktad person, som skulle undvikas. Enligt Goffman (1973) uppstår ofta en känsla av osäkerhet hos den som stigmatiseras, där andras uppfattningar om en själv är någonting man oroar sig för och man känner sig ofta ifrågasatt. Goffman (1973) menar även att stigmatisering kan frambringa känslor av skam. Han menar att den stigmatiserade individen upplever en stark otrygghet där en konstant rädsla för att bli skamgjord råder (Goffman 1973). Då biståndstagare ofta ses som avvikare i samhället och tillskrivs vissa stereotypa föreställningar, som exempelvis lat, oförmögen och kriminell, kan detta leda till att individen tar till sig omgivningens attityder och dessa blir därav en del av dennes självbild (Spicker 1984). Att som arbetslös biståndstagare bli stigmatiserad och därmed ofta skambelagd kan försvåra möjligheten att återvända till arbetsmarknaden (McFadyen 1995). Då vår teoretiska utgångspunkt är skam anser vi att stigma och stämpling kan kombineras med begreppet skam och på så sätt ge en djupare och mer mångfasetterad förståelse av våra respondenters tankar, känslor och upplevelser. I vår teoretiska analys av vårt datamaterial kommer begreppet stigma att användas för att förklara negativa stereotyper en individ tillskrivs av omgivningen, så kallade ”stigman”. Stämplingsteorin kommer att användas för att förklara hur dessa stigman kan påverka en individs självuppfattning och skam.

5.2 Skam

Då syftet med vår uppsats är att utforska och belysa begreppet skam i samband med biståndstagande kommer begreppet skam att användas som en av våra teoretiska utgångspunkter, tillsammans med stigma och stämpling. Många forskare och författare är oense om vad begreppet skam omfattar men vi har valt att använda oss av författarna Gershen Kaufmans (1993) och Maria Cullberg Westons (2008) tolkning av detta begrepp i nedanstående text.

Skammen är en av våra grundläggande affekter. En affekt är den första biologiska känslobaserade reaktionen på en händelse. Den varar endast i några sekunder för att sedan övergå i en känsla och det är först här som individen blir medveten om affekten och den känsla denna framkallar (Nathansson 1992). Skam spelar en central roll i utvecklingen av samvetet hos människan. Genom att uppmärksamma

vårt dåliga uppförande och ett överskridande av sociala normer motiverar skammen oss till att ta ”rätt” beslut. Den optimala utvecklingen av vårt samvete är därför beroende av lagom doser av skam. Skammen är den affekt som är mest central för vår identitetsutveckling. Upplevelsen av vårt själv är djupt förankrat i vår kamp med denna alienerande affekt. Då skam är central för vårt samvete och vår identitet är denna affekt grunden till låg självkänsla, osäkerhet och minskat självförtroende (Kaufman 1993). Självkänslan är en del av personens självmedvetande förbunden med känslor och värderingar. Självkänslan antas bygga på hur tillfreds man är med vad man klarar av jämfört med vad man tagit sig an samt hur man tror att man uppskattas av andra (NE 1). Skam är det främsta hindret i alla mänskliga relationer, vare sig det är förälder-barn, lärare-elev eller behandlare-klient. Skammen kränker både den inre tryggheten och det interpersonella förtroendet. Därmed kan skam stå som hinder för goda och förtroendefulla relationer (Kaufman 1993).

Det finns ingen affekt som påverkar det upplevda självet så mycket som skam, då självet blottas både för en själv och för andra (Kaufman 1993). Självet är de medvetna uppfattningar, värderingar, föreställningar och minnen som tillsammans bildar en kunskap om den egna personen (NE 3). Viktigt att betona är att ingen annan individ behöver vara närvarande för att skam ska kunna uppstå, då denna affekt kan vara en fullständigt inre process. Dock kan känslan av skam vara ett hinder för en individ att vidare kommunicera med andra människor i sin närvaro, då skam är en kommunikationshämmande affekt. Som tidigare nämnts görs detta för att hindra individen från att överskrida sociala normer och uppföranderegler (Kaufman 1993). I vår studie kommer vi att använda oss av den uppdelning av yttre och inre skam som Cullberg Weston (2008) gör. Den inre skammen är en inre kritisk röst som framkallas av en negativ självbild hos individen och denna röst talar ständigt om för denne att hon/han är värdelös och kommer att misslyckas. Inre skam känner vi oberoende av yttrevärlden medan den yttre skammen är något som uppstår i mötet med omgivningen (Cullberg Westons 2008). Även Kaufman talar om den yttre skammen och menar att denna uppstår när andra människor, som är närvarande, påverkar en individ negativt genom sina uttryckta tankar och känslor (Kaufman 1993).

5.3 Distinktion mellan skam och skuld

Cullberg Weston (2008) beskriver att det ännu inte finns en helt fullständig teoretisk förklaring till den utvecklingspsykologiska skillnaden mellan de två känslorna skam och skuld. Även Kaufman (1993) instämmer i detta påstående och menar att ytterligare forskning i ämnet behövs. Anledningen till att vi valt att göra en distinktion mellan begreppen skam och skuld är för att vi vill förtydliga skillnaden mellan dessa och för att hädanefter kunna lägga skulden ”åt sidan” och enbart fokusera på begreppet skam, som är mest central för vår studie. Vi kommer i nedanstående text att använda oss utav Cullberg Westons och Tomkins tolkning av dessa två begrepp.

Skam och skuld är begrepp som många gånger blandas ihop, men det är viktigt att belysa att dessa två har en åtskild innebörd. Skam och skuld är identiska som affekt men upplevs olika då de har skilda orsaker och därmed får olika konsekvenser. Skulden uppstår oftast vid överträdelser av etiska regler och skam uppstår vanligtvis i samband med upplevelser av underlägsenhet (Tomkins 1995b). Vidare handlar skuld om någonting man *gjort* medan skam handlar om den man *är*. Skammen har ofta fokus på svagheter och misslyckanden, och skulden uppstår ofta vid felsteg eller försummelser. Skammen är en affekt som påverkar hela individens jag, medan skulden avser en enstaka handling och därför inte får lika stor effekt. När en individ upplever skamkänslor blir hela dennes person ifrågasatt och drabbar den egna självvärderingen negativt. Skulden handlar däremot ofta om att individen inte lyckats leva upp till sina etiska värderingar genom en viss handling. Skuld är en känsla individen lättare kan återhämta sig ifrån, då denna affekt inte har lika stor inverkan på individens självuppfattning (Cullberg Westons 2008).

5.4 Skam, ungdomar och biståndstagande

Ungdomsåren är en tid som präglas av djupa och oroande förändringar hos individen (Kaufman 1993). Vi är under denna tid som mest sårbara i vår självkänsla och som ungdom hamnar man ofta i situationer som lätt utlöser skamreaktioner. Detta då nya områden ständigt utforskas och identiteten utformas (Cullberg Weston 2008). Ungdomar känner sig ofta exponerade, sårbara och granskade och de upplever att andra människor många gånger kan se deras fel och brister. Detta gör dem mer sårbara och mottagliga för skamkänslor (Kaufman 1993). Då ungdomar ofta känner sig utsatta för andras blickar kan skammen bli en konstant följeslagare som kan vara svår att skilja sig från (Cullberg Weston 2008).

Ett misslyckande inom yrket eller karriären är någonting som kan framkalla känslor av skam och även leda till att en individ känner sig mindre värd. Misslyckandet kan i sin tur leda till att självet blottas och självkänslan minskar. En förlust eller avsaknad av ett yrke kan framkalla känslor av maktlöshet som i sin tur kan leda till känslor av skam och underlägsenhet hos en individ. Dessa känslor förstärks ofta av att vi idag lever i ett samhälle som präglas av en allt mer framgångsorienterad kultur, där ett starkt fokus ligger på att uppnå en lyckad karriär. Många av oss drömmer om och strävar efter att åstadkomma denna framgång, och när dessa drömmar omintetgörs utlöses känslor av skam och maktlöshet (Kaufman 1993).

6. Metod

6.1 Metodval

Denna undersökning är av kvalitativ karaktär då syftet är att genom intervjuer förstå ämnen från vardagsvärlden ur den intervjuades perspektiv. Studien är i första hand explorativt inriktad men har även inslag av en deskriptiv ansats, då ämnet främst utforskas men även till viss del beskrivs. Den vetenskapsteoretiska utgångspunkt vi valt att utgå från är det hermeneutiska perspektivet, detta för att tolka och förstå resultaten från våra intervjuer (Bryman 2011). Då det hermeneutiska synsättet inte handlar om att söka efter en absolut sanning utan tillåter flera olika tolkningar, är vi endast ute efter att få en djupare förståelse för vårt problemområde (Kvale & Brinkmann 2009).

Vi har valt att tillämpa en *abduktiv ansats* i vår studie. Detta innebär att vi har utgått från enskilda empiriska fall men även använder teoretiska föreställningar och begrepp. Vi har utnyttjat både ett deduktivt och induktivt angreppssätt och således växlat mellan empiri och teori, vilket är huvuddragen i den abduktiva metoden (Dalen, 2008). I vår analys försöker vi alltså förstå vårt resultat bättre med hjälp utav våra valda teorier.

6.2 Undersökningsinstrument

Studiens data har insamlats med hjälp utav semistrukturerade intervjuer, där vi använt oss av en intervjuguide som baserats på de teman och frågor vi ville utforska. Detta för att ha möjlighet att bygga på och kunna förändra intervjuguiden under datainsamlingens gång, samt ge respondenterna frihet att utforma svaren på sitt eget sätt, vilket Bryman (2011) beskriver som centralt för denna intervjuform. Under vår första intervju uppstod intressanta följdfrågor, som inte var planerade från början. Dessa valde vi att använda oss av och ställa i resterande intervjuer.

6.3 Analysmetod

För att analysera datamaterialet i vår studie har vi haft en fenomenologisk utgångspunkt där fokus legat på att förstå svaren på studiens frågeställningar utifrån respondenternas egna perspektiv och tankar. Vi har eftersträvat att få en så fullständig bild som möjligt av våra respondenters upplevelser av ett fenomen, i vårt fall skam. Vi har genom upprepade reflektioner av vårt datamaterial kunnat se tydliga gemensamma kännetecken och en meningsdimension av vårt studerade fenomen med hjälp av våra valda teorier. Detta för att i sin tur få en mer tydlig förståelse av fenomenets essens, vilket fenomenologin ständigt strävar efter (Thomassen 2007).

I analysen och tolkningen av vårt material har vi använt oss av meningskoncentrering som en analysmetod. Vi har därmed först dragit samman

respondenternas uttalanden till kortare formuleringar, där endast huvudinnebörden i det som sagts finns med. Denna analysprocess består av fem steg där vi först läst igenom intervjuerna, var och en för sig, för att skapa oss ett helhetsintryck av vad som sagts. För det andra fastställde vi de naturliga meningsenheter som fanns i intervjuerna. För det tredje tematiserade vi dessa meningsenheter utifrån vad vi ansåg vara intervjupersonernas perspektiv. Det fjärde steget innebar att vi sorterade de koncentrerade meningsenheterna utifrån studiens frågeställningar. Som sista steget i meningskoncentreringsanalysen knöt vi samman intervjuernas centrala teman i en deskriptiv utsaga (Kvale & Brinkmann 2009). I vår resultat- och analysdel har vi valt att skriva citatet i talspråk för att ge läsaren en tydlig och levande bild av respondenternas uttalanden.

6.4 Datainsamling

Studiens datamaterial har insamlats med hjälp av intervjuer som genomfördes under veckorna 43 och 44 i oktober månad 2011. Efter att vi fastställt datum för intervjutillfällena bokade två socialsekreterare, som deltar i studien, in intervjuer som vi skulle ha med deras klienter. Intervjuerna spelades in med hjälp utav en Iphone 3GS, där programmet Record v. 2.03 användes. Dessa intervjuer transkriberades sedan ordagrant i programmet Word 2007. Intervjuerna genomfördes på den valda kommunens socialkontor för ekonomiskt bistånd i förbokade besöksrum. Detta då vi ville välja en miljö som våra respondenter kände till och var vana vid. Samtidigt var respondenternas bostäder utspridda runt om i kommunen, vilket gjorde att intervjuer i hemmet inte var aktuella på grund av tidsaspekten. Två av intervjuerna genomfördes på en annan närliggande plats där dessa personer deltog i en arbetsmarknadspolitisk åtgärd, även kallad arbetsträning. Även här uppehöll vi oss i ett förbokat besöksrum. De två intervjuerna med socialsekreterarna gjordes på deras respektive kontor. Till de personer som tackat ja till att medverka i studien skickade socialsekreterarna ut vårt informationsbrev med studiens syfte och genomförande (Se bilaga 1). Innan intervjuerna påbörjades informerades respondenterna ännu en gång om sitt frivilliga deltagande och övriga punkter som de kunnat läsa i informationsbrevet. Under intervjuerna bjöds det på fika för att skapa en mer avslappnad atmosfär. Under alla sju intervjuerna var båda författarna till studien närvarande och delaktiga i intervjuprocessen. Vi ansvarade för olika teman i intervjuguiden och hjälptes åt att ställa följdfrågor till dessa. För varje intervju hade vi avsatt en timme och detta räckte för att få svar på våra frågor.

6.5 Urval

6.5.1 Kommunurval

Vi har valt att utföra undersökningen i en mindre kommun strax utanför Göteborg. I denna kommun finns ett socialkontor som ansvarar för försörjningsstödet för kommunens invånare. De respondenter som deltagit i studien är aktuella biståndstagare samt arbetande socialsekreterare på denna ekonomienhet.

Anledning till att vi valde just detta socialkontor var för att en av författarna genomförde sin handledda studiepraktik på denna plats under vårterminen 2011 och därigenom hade etablerat en kontakt med socialsekreterarna, vilket underlättade studiens genomförande.

6.5.2 Urval av respondenter

Då studiens syfte är att undersöka biståndstagande ungdomars känslor och tankar var denna grupp vår totala population. Ur denna gjorde vi sedan ett urval där vi endast koncentrerade oss på ungdomar mellan 18-25 år. Anledningen till detta urval var, som tidigare nämnts i inledningen, att vi ville undersöka vissa konsekvenser av det ökande biståndstagandet hos denna grupp. Urvalets åldersgrupp bestämdes av att ekonomienhetens klientuppdelning bestod av ungdomar mellan 18-25 och vuxna från 26 år och uppåt och då vi ville undersöka ungdomar blev detta urval naturligt. Då dessa ungdomars personuppgifter är sekretessbelagda behövde vi hjälp med att kontakta möjliga respondenter till vår studie. Denna hjälp fick vi av de två socialsekreterare som handlägger alla ärenden som rör ekonomiskt bistånd för ungdomar. Dessa två medverkar även som respondenter i denna studie. Vi hade på förhand bestämt oss för att intervjua 4-6 klienter. Detta på grund av studiens ringa omfattning, samt att vi ansåg att detta antal räckte för att uppfylla studiens syfte. Efter fem utförda intervjuer ansåg vi att vårt material var mättat och valde därför att inte utföra fler intervjuer. Under ett möte på ekonomienheten kom vi överens om, tillsammans med de två socialsekreterarna, att de skulle välja ut och kontakta personer som de ansåg var villiga att ställa upp på en intervju. Socialsekreterarna valde ut och kontaktade 12 klienter, detta på grund av att vi antog att intresset för att delta i studien skulle vara relativt lågt och vi förväntade oss ett bortfall på ungefär 50 %. Utav de 12 som kontaktades valde fem att ställa upp på att bli intervjuade. Utav dessa fem var tre kvinnor och två män och tre personer hade den ena socialsekreteraren som handläggare och resterade två den andra. Viktigt att pointera är att vi inte hade någon kontakt med respondenterna innan själva intervjutillfället.

Då det var socialsekreterarna som gjorde ett urval av sina klienter, på grund av att vi inte fick tillgång till klienternas personuppgifter, hade vi inte lika stor möjlighet att påverka urvalsprocessen. Vårt urval är således ett strategiskt urval, där vi har identifierat ett antal variabler, som är betydelsefulla för vår studie och sedan valt ut respondenter strategiskt (Troost 1994). Vi eftersträvade att vårt urval skulle bestå av en jämn könsfördelning, enbart ungdomar och att de skulle vara aktiva inom ekonomiskt bistånd. De ungdomar som deltagit i vår studie är mellan 19-25 år och har varit aktuella inom ekonomiskt bistånd i den valda kommunen mellan fem månader och tre år. Den ena handläggaren som deltagit i studien har arbetat inom ekonomiskt bistånd i två och ett halvt år, varav två år med ungdomar. Den andra har arbetet sju år inom ekonomiskt bistånd, varav tre och ett halvt år med ungdomar.

6.6 Bortfall

Utav de 12 personer som kontaktades av socialsekreterarna tackade sex stycken av dessa ja till att medverka i studien. Av våra sex inbokade intervjuer genomfördes fem, då en person valde att inte dyka upp. Det externa bortfallet blev således sju personer. Det interna bortfallet blev 0 % då alla våra respondenter svarade på alla de frågor vi ställde (Bryman 2011). Då det slutgiltiga resultatet av bortfallet var väntat är bortfallsfrekvensen ingenting som har haft en negativ inverkan på vår studie.

6.7 Metoddiskussion

6.7.1 Validitet

För att undersöka om vårt val av metod är den mest lämpliga för att mäta det vi har för avsikt att mäta samt tror oss mäta. Då vår intervjuguide grundats på studiens frågeställningar anser vi att den innehåller relevanta frågor som omfattar det vi ville få besvarat, vilket stärker studiens validitet (Kvale & Brinkmann 2009). Vi har ständigt haft studiens frågeställningar i fokus i utarbetandet av resultat och analys för att uppnå så god validitet som möjligt.

6.7.2 Reliabilitet

När det gäller vår studies reliabilitet anser vi att vårt resultat skulle kunna reproduceras av andra forskare och få samma resultat om studien utfördes vid en tidpunkt närliggande vår. Då vår intervjuguide består av öppna frågor anser vi att svaren skulle bli likställda med våra och därmed bidra till en ökad reliabilitet. Vi kan dock inte garantera att intervjupersonerna skulle ge samma svar under en intervju vid ett långt senare tillfälle då deras situation kan ha förändrats (Kvale & Brinkmann 2009).

6.7.3 Generaliserbarhet

Då vår kvalitativa studie innehåller ett litet urval respondenter medför detta en begränsad möjlighet att generalisera resultaten. Detta på grund av att varje respondents situation och erfarenhet är unik och kan därför inte kan överföras från en kontext till en annan. Dock kan vi se att många biståndstagande ungdomars livssituationer liknar varandra när det gäller avsaknad av arbete och självförsörjning, samt vilka känslomässiga konsekvenser detta får. Därför hoppas vi att vår studies utfall kan appliceras på en större grupp biståndstagare (Kvale & Brinkmann 2009).

6.8 Etiska överväganden

I vår studie har vi tagit de etiska frågor man som forskare skall följa i ständig beaktning. Dessa frågor berör informerat samtycke, konfidentialitet, studiens konsekvenser samt forskarens roll. En av de principer som idag anses viktigast när

man talar om forskningsetik är informerat samtycke (Forsman 1997). Vi anser att vi har uppfyllt detta krav då vi i vårt informationsbrev har upplyst våra respondenter om undersökningens syfte och upplägg. I detta brev informerade vi även om att deras deltagande var frivilligt och att de hade möjlighet att dra sig ur när som helst om de så önskade (Kvale & Brinkmann 2009). Innan vi inledde intervjun med varje respondent tog vi återigen upp deras frivilliga deltagande, då vi ansåg att denna information var av stor vikt. Vi informerade även deltagarna i studien om deras anonymitet i studien och förklarade även var studien skulle publiceras och vilka som skulle kunna ta del av materialet.

Vi anser att vi även har levt upp till konfidentialitetskravet, som Bryman (2011) talar om, då vi gett våra respondenter största möjliga anonymitet i studien genom att skydda deras personuppgifter så att utomstående inte har kunnat komma åt dessa. Vi har förvarat uppgifter där våra respondenter kan identifieras på en lösenordskyddad hårddisk och efter att studien färdigställts kommer dessa uppgifter att raderas. I vår resultat- och analysdel har vi valt att använda oss utav pseudonymer för att inte avslöja respondenternas namn. Vi har även informerat de handläggare som tagit del av och hjälpt oss att genomföra studien om att de inte får föra vidare information som framkommit under studiens gång. Vi försäkrade även ungdomarna om att ingenting de berättade om sina handläggare skulle föras vidare till dem.

När det gäller att bedöma studiens eventuella konsekvenser har vi försökt att göra risken för att deltagarna ska lida så liten som möjligt, vilket Kvale & Brinkmann (2009) belyser vikten av. Då vi är medvetna om att vår studie berör ett ämne som kan framkalla många negativa känslor hos respondenterna, har vi lagt stor vikt vid utformandet av intervjuguiden. Vi har medvetet valt att inte uttryckligen fråga ungdomarna om deras skam, dels för att vi inte visste vilken innebörd begreppet har för dem, men även för att undvika känslor av obehag, då skam är ett laddat ämne.

För att uppnå en god roll som forskare och utföra moraliskt ansvarsfyllt forskningsarbete har vi innan studiens genomförande tagit del av de forskningsetiska principer som dominerar dagens forskning. Till de etiska krav som ställs på forskaren hör också att denne ska eftersträva att uppnå så hög kvalitet som möjligt på den forskning som publiceras, och resultaten ska vara så korrekta för forskningsområdet som möjligt (Kvale & Brinkmann 2009). För att åstadkomma detta har vi uteslutit användandet av facktermer för att minska risken att frågor feltolkas och använt oss av ett så vardagligt språk som möjligt. Genom att även ha försökt uppnå en så god validitet och reliabilitet som möjligt anser vi oss ha utfört ett korrekt forskningsarbete.

6.9 Metodproblem

Då vi valt en kvalitativ metod med endast sju respondenter är vi medvetna om att våra resultat inte kan generaliseras till hela den population som vårt ämne berör.

Detta var heller inte något som eftersträvades, då vi endast var ute efter att få en djupare förståelse för det valda problemområdet. Vi vill med vårt slutgiltiga resultat endast belysa att skamkänslan hos biståndstagare existerar utan att hävda att denna sanning även stämmer in på alla de biståndstagande ungdomar som står utanför studien. Dock vill vi ändå pointera att vi upplever att våra sju respondenter har gett oss den mängd material som behövs för att besvara frågeställningar.

Ett problem som vi under studiens genomförande reflekterat över är det faktum att handläggarna varit involverade i rekryteringsprocessen av de biståndstagande ungdomar som deltagit i studien. Detta då dessa uppgifter var sekretessbelagda och inte kunde införskaffas av studiens författare. Handläggarnas involvering kan ha lett till att biståndstagarna, under intervjuerna, undvikit att uttrycka sig negativt om sina handläggare och de kan på så vis ha undanhållit en del viktig information. För att försöka undvika att detta inträffade var vi noga med att innan intervjun påbörjades återigen informera om den anonymitet de har i studien och förtydliga att ingen personlig information kommer att nå deras handläggare. Det faktum att handläggarna medverkat i valet av respondenter kan även ha påverkat studiens resultat. Denna strategi kan ha medfört att handläggarna endast valde ut respondenter som skulle ge en positiv bild av verksamheten och dess handläggare. Detta dilemma har vi diskuterat tillsammans med handläggarna och de uttryckte att deras syfte enbart var att välja ut de klienter de trodde var villiga att ställa upp i studien. Dock kan vi inte garantera att så är fallet.

7. Resultat och Analys

Syftet med vår uppsats var att utforska och belysa begreppet skam i samband med biståndstagande samt att ta reda på om klienter som är aktiva inom ekonomiskt bistånd upplever skam. Vi ville även ta reda på hur dessa eventuella skamkänslor påverkar klienterna, samt utforska handläggarnas syn på skam och deras tankar och upplevelser kring sina klienters skamkänslor. I syftet ingår även att ta reda på om socialsekreterarna kan minska och förebygga klienternas skamkänslor. Resultatet nedan bygger på de intervjuer som genomfördes med fem klienter, varav tre män och två kvinnor, samt två handläggare inom den undersökta ekonomienheten. Vi kommer att dela in vårt resultat och vår analys i tre huvudteman utefter våra frågeställningar. Det första huvudområdet i resultatdelen kommer endast att omfatta empiri från intervjuerna med de biståndstagande ungdomarna. Det andra området omfattar endast resultat från intervjuerna med handläggarna och det tredje huvudområdet kommer att omfatta resultat från både de biståndstagande ungdomarna och deras två handläggare.

7.1 Biståndstagares upplevelse av skam

Vi kan tydligt se att samtliga av våra respondenter någon gång upplevt skam i samband med sitt biståndstagande. Fyra av fem ungdomar talar om skam eller skamliknande känslor och att de stött på dessa vid ett flertal tillfällen. Den femte respondenten, ”Maryam”, visar inte tecken på att uppleva skamkänslor i intervjun. Varför ”Maryam” inte upplever skam kommer inte att utforskas i studien. Detta då intervjun med henne inte resulterade i några analyserbara svar kring detta. Vi kan se att den skam respondenterna upplever kan ses både utifrån ett yttre och ett inre perspektiv. Den yttre skammen uppstår när negativ påverkan från omgivning når individen och den inre skammen uppstår när individen framkallar negativa känslor inom sig själv utan yttre påverkan (Cullberg Westons 2008). För att ta reda på klienternas yttre känsla av skam, valde vi att utforma intervjufrågor som berörde hur de tror att personer med ekonomiskt bistånd blir bemötta i samhället och hur de själva upplever att de blir bemötta av andra människor. Vi ville även undersöka hur respondenterna känner inför att berätta/inte berätta om sin socioekonomiska situation för människor i sin omgivning, och om detta väcker någon form av skamkänslor. I intervjuerna med respondenterna visade det sig att merparten av ungdomarna anser att det finns många negativa stereotypa föreställningar om biståndstagare i samhället och att de själva mött dessa under sin tid som biståndstagare.

”Jag kan liksom känna att många tror att man utnyttjar systemet. [---] Jag tror absolut att det finns mycket fördomar. Man kan ju höra när andra pratar att det finns mycket fördomar.”

- ”Maryam”

”De tror nog mycket att det är bara bråkstakar som går på det kan jag tänka mig [...] jag kan tänka mig att de tror på något sätt att det är folk som är missanpassade i samhället... knarkare å sånt.”

- ”Oskar”

Vissa av respondenterna valde att inte berätta för omgivningen att de var aktuella inom ekonomiskt bistånd och undvek att svara på frågor som ”Vad jobbar du med?” då de var rädda för att möta negativa reaktioner. Vissa av respondenterna kände ett behov av att förklara sin situation och varför de går på ekonomiskt bistånd för att försöka motverka den negativa respons som de ofta förväntar sig. Här kan vi tydligt se ett exempel på att våra respondenter är medvetna om de fördomar samhället har om biståndstagare och att de känner en viss rädsla för att bli utsatta för stigmatisering. Detta då de kände att de behövde förklara sin situation som biståndstagare. Vi kan även se, utifrån deras uttalanden, att de i sin roll som biståndstagare tillskrivs negativa stereotyper som knarkare och utnyttjare av systemet (Repstad 1998). Ett annat exempel på vad stigmatisering kan leda till för konsekvenser följer här nedan där två av respondenterna beskriver att de valde

att inte berätta om sitt biståndstagande när personer de inte kände väl frågade om deras yrke.

”Man vill berätta allting innan de hinner säga något [...] Jag brukar alltid ta det fort så att folk ska förstå mig istället för att de ska komma på andra tankar, istället för att de ska gå och tänka negativt om en.”

- ”Amanda”

”Jag går aldrig in på det ämnet om det inte behövs. Det är säkert många gånger som människor trott att jag jobbat när jag egentligen har varit på nån praktik eller nån annan verksamhet som har med arbetslöshetsproblem att göra. Öhm... så, man ljuger, det gör man.”

- ”Rickard”

Vi kan se att den yttre skammen påverkar respondenterna till att undvika att berätta om sin ekonomiska situation, då många pratar om att de upplever skam eller skamliknande känslor i samband med att människor skulle få reda på deras biståndstagande. Anledningen till att ungdomarna känner sig tvingade att förklara sin ekonomiska situation kan bero på att de känner sig exponerade, sårbara och granskade och att de upplever att andra människor många gånger kan se deras fel och brister (Cullberg Westons 2008). Varför ungdomarna känner ett behov av att förklara sig kan vara, som vi ser det, en slags försvarsmekanism för att undvika att människor enbart ser deras fel och brister och dömer dem utifrån detta. Denna försvarsmekanism kan även vara ett sätt att undvika den yttre skammen som uppstår när andra människor, som är närvarande, påverkar en individ negativt genom sina uttryckta tankar och känslor (Kaufman 1993).

Fyra av fem respondenter kände skam eller skamliknande känslor i samband med att de berättade samt undvek att berätta om sin ekonomiska situation. De två respondenter som valde att oftast inte berätta om sitt biståndstagande gjorde detta på grund av de skamkänslor avslöjandet skulle framkalla. När vi frågar en av våra respondenter varför han väljer att inte berätta om sitt biståndstagande svarar han:

”Det är helt och hållet känslobaserat, de...de e skam. Skammen är alltid störst, för min del, eftersom jag vill mer, kan mer än vad jag gör just nu. Så...man skäms för att vara biståndstagare.”

- ”Rickard”

”Rickard” väljer att inte berätta om sitt biståndstagande för människor i sin omgivning på grund av att han skäms över sin situation. Vi kan se att denna skam bottnar i en känsla av misslyckande då ”Rickard” inte lyckats uppnå det han vill och tror sig kunna. Kaufman (1993) talar om att ett misslyckande inom karriären kan framkalla känslor av skam och underlägsenhet hos en individ. Dessa känslor kan förstärkas av att vi idag lever i en framgångsorienterad kultur där ett starkt fokus ligger på att uppnå en lyckad karriär. Som arbetslös biståndstagare har man

svårt att åstadkomma just detta, då yrkesdrömmar många gånger ointetgör. Anledningen till att ”Rickard” bär på känslor av misslyckande och skam kan alltså delvis ha påverkats av dagens samhällsklimat och de yrkeskrav som existerar.

För att ta reda på respondenternas inre känsla av skam valde vi att utforma intervjufrågor, som tog reda på hur ungdomarna kände första gången de ansökte om ekonomiskt bistånd, vilka tankar och känslor de har om sig själva i samband med sitt nuvarande biståndstagande och om de anser att de har förändrats som personer sedan biståndstagandet började. Av intervjuerna med ungdomarna framgår det att samtliga upplevde många negativa känslor i samband med sin första ansökan om ekonomiskt bistånd. De känslor som var mest förekommande var misslyckande, nervositet, rädsla och framförallt känslor av skam. Dessa känslor kan vara en följd av den inre skammen som ständigt talar om för en individ att han eller hon är värdelös och kommer att misslyckas (Cullberg Weston 2008). Här nedan berättar ”Amanda” om hennes första besök på socialkontoret:

”Jag fick ju ta med mig mormor för jag vågade inte gå själv. Jag visste inte vad jag skulle säga eller göra. Man kände sig lite nervös för man visste inte vilka frågor man skulle få [...] det var lite skämmigt att gå dit.”

- ”Amanda”

Då ungdomsåren är en tid som präglas av djupa och oroande förändringar är denna grupp som mest sårbar i sin självkänsla under denna period. Som ungdom hamnar man också ofta i situationer som lätt utlöser skamreaktioner, då nya områden ständigt utforskas och identiteten utformas (Kaufman 1993; Cullberg Westons 2008). Utifrån ovanstående citat kan vi se att ”Amanda” tvingades utforska en ny situation hon skämdes över att befinna sig i, då att komma till ekonomienheten för första gången utlöste en skamreaktion hos henne. Ytterligare ett resultat visar att känslor av misslyckande och skam fortfarande lever kvar hos merparten av våra respondenter när de talar om nuvarande känslor kring sitt biståndstagande. Tre av fem uttrycker att dessa känslor förstärkts ju längre de varit arbetslösa samt aktuella inom ekonomiskt bistånd. Kaufman (1993) menar att skam är central för vår identitet och därmed grunden till låg självkänsla och ett minskat självförtroende. Vi kan se att ungdomarnas ökande skamkänslor har påverkat deras självförtroende negativt, då merparten visat tecken på känslor av misslyckande och otillräcklighet. De övriga två talar istället om att biståndstagandet har medfört en positiv förändring i deras liv, där de båda upplever sig ha blivit mer ansvarstagande.

7.2 Handläggarnas syn på skam

För att förstå hur skammen påverkar ungdomarna ville vi få handläggarnas syn på sina klienters skamkänslor, för att bättre förstå innebörden av dessa känslor. Genom att även se ungdomarnas skam utifrån handläggarnas perspektiv kan detta synsätt vara till stor hjälp för att se vilka förbättringar som just handläggarna kan göra, vilket vår tredje frågeställning berör (7.3). I intervjuerna med de två handläggarna ville vi först ta reda på vilken syn de hade på begreppet skam, detta då vi ville försäkra oss om att vi förstod deras innebörd av begreppet. Det visade sig att deras bild av begreppet skam och dess innebörd var samstämmig med vår, vilket underlättar studiens resultat och analys. De beskrev skam som ett väldigt negativt och laddat begrepp i samband med ekonomiskt biståndstagande. En handläggare uttrycker att känslan av skam även kan vara ett ”sundhetstecken”, då skammen talar om för en människa när han/hon gjort något fel. Dock anser båda handläggarna att en mer ”negativ” typ av skam är mer central hos deras klienter. Resultatet av intervjuerna visar alltså att båda handläggarna anser att deras klienter bär på skamkänslor. Sådär berättar den ena handläggaren, ”Maria”:

”Ja, det tror jag definitivt. Jag tror att alla människor bär på skamkänslor [...] men med våra klienter kanske det handlar mer om att de känner skam inför hela deras livssituation och det är då det blir mer tragiskt och sorgligt över det hela”.

- ”Maria”

Den ena handläggaren uttrycker att klienternas skamkänslor inte är någonting som brukar framkomma under besöken. Hon berättar att endast enstaka klienter har talat om att de upplever denna känsla. Handläggarna berättar att många av deras klienter uttrycker att det är jobbigt att behöva gå till socialtjänsten. Det finns även de klienter som inte uttrycker detta men som man, enligt den ena handläggaren, märker det på ändå. Som nämns i studiens inledning finns det många skamfyllda känslor kring just begreppet skam, som i sin tur kan leda till att skammen blir ett hemligt lidande som människan försöker dölja för sig själv och för andra, då man många gånger skäms för att uppleva denna känsla (Kaufman 1993; Cullberg, Weston, 2010).

För att försöka få en bättre förståelse för hur klienternas skamkänsla kan påverka dem ville vi få en uppfattning om deras självkänsla. Därför frågade vi om handläggarnas syn på sina klienters självkänsla. ”Eva” uttrycker sig så här:

”Många som jag möter har en attityd av att vara självsäkra men jag tror att bakom den attityden ligger det ofta dåligt självförtroende och en väldigt låg självkänsla [...] jag kan nog ändå se hos vissa personer där självkänslan bryts ner för det blir så mycket ”misslyckanden” i livet. Det kan vara att man misslyckas med en praktikplats eller att man inte får något jobb. Då tror jag att det kan vara misslyckande

efter misslyckade som gör att självkänslan bryts ner [...] men självklart bryter det ner en människa i sig att behöva ta hjälp av samhället på det sättet”.

- ”Eva”

Resultat visar att båda handläggarna anser att deras klienter har en låg självkänsla och att biståndstagandet har en del i detta. Utifrån studiens tidigare resultat, där ungdomarna beskrev sina känslor kring sitt biståndstagande, kunde vi se att deras biståndstagande lett till minskad självkänsla och ett sämre självförtroende. Handläggarnas bild av ungdomarnas självkänsla stämmer således in på den bild som intervjuerna med ungdomarna gett oss, vilket styrker att ungdomar som går på ekonomiskt bistånd ofta har en låg självkänsla. Då vi tidigare visat att biståndstagarna i studien blivit utsatta för stigmatisering, kan man med hjälp av stämplingsteorin förklara hur dessa stigmat kan ha påverkat ungdomarnas självuppfattning. Utifrån stämplingsteorin kan en person som tillskrivits negativa karaktärsdrag och stereotypa föreställningar (stigmat) från omgivningen internalisera dessa med sin självbild, vilket kan orsaka att denna bryts ner (Goldberg 1993). Utifrån ungdomarnas roll som biståndstagare och således avvikare i samhället, kan vi se att självkänslan hos våra respondenter kan ha minskat på grund av den stämplingsprocess de utsatts för. Viktigt att poängtera är att stämplingsteorin inte ger en fullständig förklaring till varför ungdomarna har en låg självkänsla och att vi är medvetna om att andra faktorer kan ha bidragit till detta.

I intervjuerna undersöktes om handläggarna ansåg att deras klienters självkänsla kan stå som hinder för att ta sig ur sitt biståndstagande. Båda handläggarna ansåg att så var fallet och att ju längre en person är aktiv inom ekonomiskt bistånd, desto svårare är det att ta sig ur detta och bli självförsörjande. ”Eva” beskriver det såhär:

”Det tror jag absolut. Det krävs ju att jobba ganska mycket med självförtroendet för att våga. [---] Ju längre man går desto mer fastnar man ju här och då blir det ännu svårare på något sätt om det nu inte går spikrakt uppåt”

- ”Eva”

McFayden (1995) talar om att det är svårt för en arbetslös biståndstagare, som blivit stigmatiserad och skambelagd, att återvända till arbetsmarknaden. Då vi tidigare visat att ungdomarna i vår studie blivit stigmatiserade och även bär på känslor av skam kan detta vara en förklaring till varför dessa fastnar i sin roll som biståndstagare. Detta styrks av att fyra av fem av våra respondenter varit aktiva inom ekonomiskt bistånd under minst ett år. De negativa känslor som stämpling och skambeläggning kan orsaka, kan tänkas öka med tiden och därmed försvåra för en biståndstagare att ta sig ut sin nuvarande situation. Att det blir svårare att ta

sig ut sitt biståndstagande ju längre tiden går är något som även ”Eva” talar om i citatet ovan.

Vidare frågade vi handläggarna om hur de upplever sina klienters känslor inför att vara biståndstagare. Här svarade handläggarna olika då ”Eva” uttrycker att många kan känna en trygghet i att gå hos socialtjänsten, då hon anser att många är rädda för att göra någonting annat. ”Maria” svarade istället att många känner väldigt olika inför att gå på ekonomiskt bistånd och att en del av hennes klienter talar om att deras drivkraft är att få en inkomst. Andra nämner inte hur de upplever att gå på ekonomiskt bistånd över huvud taget, berättar hon. ”Maria” berättare vidare att många av hennes klienter tycker att det är jobbigt att behöva komma till socialkontoret på ekonomiskt bistånd för månatliga besök.

”Jag har ju klienter som uttrycker att det är jobbigt att behöva gå till socialtjänsten. Sen finns det även de som inte uttrycker det men som man märker det på ändå. Och jag säger alltid det att ’vårt mål är att du ska slippa gå till mig’ och jag tycker att det är ett friskhetstecken när de själva uttrycker det för då har de siktet inställt på rätt sak”.

- ”Maria”

Då ”Eva” uttrycker att många kan uppleva en rädsla inför att göra någonting annat än att gå hos socialtjänsten, kan detta vara ytterligare en orsak till varför många har svårt att ta sig ur sitt biståndstagande. Goffman (1973) menar att den individ som blivit stigmatiserad upplever en stark otrygghet där en konstant rädsla för att bli skamgjord råder. Då vi tidigare visat att många av respondenterna blivit både stigmatiserade och skamgjorda kan detta vara en förklaring till den rädsla som ”Eva” berättar att många av hennes klienter upplever.

7.3 Kan skamkänslorna minska?

7.3.1 Handläggarnas tankar kring bemötande

Då vi i vår studie ville undersöka hur ungdomarnas handläggare kan minska och förebygga skamkänslor hos sina klienter valde vi att först ta reda om handläggarna på ett medvetet sätt reflekterade över hur de bemöter sina klienter. Anledningen till att vi ville utforska detta var för att få en klar bild över det bemötande som ges, för att sedan kunna se och belysa vilka förbättringar som skulle kunna göras. Resultatet av intervjuerna visade att båda handläggarna reflekterade över sitt bemötande på liknande sätt. Gemensamt för de båda var att de var medvetna om hur nervöst och jobbigt det oftast är för deras klienter att komma till det allra första besöket och att de försöker minska dessa känslor av obehag genom att skapa en så avslappnad miljö som möjligt. De båda nämner även hur viktigt det är med ödmjukhet och empati i mötet med ungdomarna. Nedan följer ”Evas” tankar kring bemötandet:

”Jag tror det är viktigt att vara ödmjuk, speciellt i början innan man har någon relation med klienten. Sen när man har haft klienten ett tag blir det ju annorlunda, det blir mer avslappnande på något sätt.”

- ”Eva”

För att undersöka om skamkänslan hos ungdomarna var någonting handläggarna reflekterade över i mötet, valde vi att ställa frågor kring detta ämne. När vi talar om skam med handläggarna får vi intrycket av att detta inte är något som de tänker på i samband med deras klienter. Vi upplevde att våra intervjufrågor väckte tankar och reflektioner kring detta begrepp som de tidigare inte funderat över. Detta kan vara en av anledningarna till att deras klienters skamkänslor förblir obearbetade då det första steget i att minska och motverka dessa är att ha vetskap om och reflektera kring skam. Vad vi kan se är handläggarna inte tillräckligt medvetna om att skam existerar hos ungdomarna och har då heller inte möjlighet att hjälpa dem att bearbeta dessa känslor. Att de saknar medvetenhet kan vara en av anledningarna till att handläggarna inte ser den skam som faktiskt finns hos ungdomarna, då denna kan finnas dold inom dem. Detta kan leda till att de inte talar om sin skam, vilket också gör det svårt för handläggarna att uppmärksamma denna känsla. Då känslan av skam kan kränka det interpersonella förtroendet kan detta stå som hinder för goda och förtroendefulla relationer (Cullberg Westons 2008). Detta kan orsaka att relationen mellan handläggare och klient hämmas av de skamkänslor som ungdomarna bär på. Att skammen inte uppmärksammas kan göra att den förblir osynlig i detta sammanhang. Resultatet av intervjuerna visade att om inte ungdomarna själva tog upp dessa skamkänslor var detta heller inget som handläggarna diskuterade med sina klienter.

”Nej det gör jag inte för jag har inte upplevt det så men är det någon som säger att det är svårt att komma hit, att de tycker att det är jättejobbigt så tar man ju upp och pratar om det. Men det är klart att de inte tycker om att komma hit och be om pengar varje månad.”

- ”Eva”

”Nej jag tror inte jag brukar göra det så mycket. Det är mest första besöket där jag brukar reflektera över att de tycker att det är lite skamfyllt att komma hit...Jo, eller jag kan i och för sig tänka på det, att bara behöva gå hit till den här byggnaden och gå in genom de här dörrarna, det brukar jag fundera på. Och då kanske de tänker: hoppas att ingen ser mig när jag kommer in här.”

- ”Maria”

Här kan vi se att både ”Eva” och ”Maria” har insikt i att sina klienter upplever negativa känslor i samband med att komma till socialtjänsten, speciellt vid första besöket. Dock är den specifika skamkänslan ingenting som de båda handläggarna reflekterar över under själva mötet med sina klienter.

Under intervjuerna med handläggarna ställde vi frågan om de tror att de kan påverka sina klienters skamkänsla? Båda handläggarna var överens om att de anser sig ha möjlighet att påverka denna känsla hos ungdomarna. ”Eva” talar om att en utbildning inom ämnet (skam) skulle kunna ge mer kunskap och förståelse som i sin tur kan bidra till handlingsstrategier som kan minska skammen hos klienterna. ”Eva” anser även att det kan vara gynnande att ta upp och tala om ämnet skam i mindre grupper med andra socialsekreterare. ”Maria” anser att ett gott bemötandet är av stor betydelse för att motverka negativa känslor hos klienterna. Detta är något som även Payne (2008) talar om och menar att om en individ får möjlighet att samtala om sina skamkänslor kan detta bidra till en positiv förändring för denne. ”Maria talar också om att det kan vara svårt med dessa negativa känslor i alla situationer. På frågan om hon kan påverka sina klienters skamkänslor svarar hon följande:

”Ja det tror jag men inte i alla situationer fullt ut. Har jag ett gott bemötande mot mina klienter så tror jag att jag kan påverka hur de känner [...] men ett hårt besked är alltid ett hårt besked och man kan aldrig göra det så bra som man skulle vilja”.

- ”Maria”

Den problematik ”Maria” uttrycker ovan, med att ge ett hårt besked samtidigt som man ska bibehålla en god relation, är någonting som även ”Eva” talar om. Hon beskriver att det är svårt att ha en god relation med sin klient då man samtidigt måste vara tydlig i sin roll som handläggare.

”Relationen till klienten ska vara god och ömsesidig men jag får aldrig gå in för mycket i den för då kommer jag ha svårt att vara tydlig mot min klient tror jag”.

- ”Eva”

I studien har vi även undersökt vad handläggarna kan göra för att förbättra sina klienters självkänsla. Detta för att tidigare forskning har visat att en individs själv- och skamkänsla är nära förbundet med varandra, vilket innebär att en förbättring av självkänslan kan leda till minskade skamkänslor. Nedan följer handläggarnas tankar kring hur de kan förbättra självkänslan:

”Det handlar väl om att bekräfta de goda sidorna hos klienten och försöka visa på den personens goda sidor, det som är styrkor snarare än brister. Det blir ju lätt att man fokuserar på svårigheterna, men det gör man ju för att man behöver veta orsaken till att personen inte har kommit vidare.”

- ”Maria”

Det hade ju varit bra om man kunde träffa dem oftare men då får man ju ha det utrymnet. Samtalen blir bättre när man lär känna varandra mer [...] det är viktigt att ha avslappnade möten som inte är allt för byråkratiska”.

- ”Eva”

”Maria” beskriver vikten av att fokusera på klientens goda egenskaper men säger samtidigt att detta kan vara svårt då man för att ta reda på orsaken till klientens problematik måste lägga fokus på personens svårigheter och brister. När ”Eva” får frågan talar hon om att längre samtal, där hon kan lära känna sin klient bättre, kan vara en möjlighet för henne att bidra till att förbättra sin klients självkänsla.

7.3.2 Ungdomarnas tankar kring handläggarnas bemötande

För att vidare utforska om handläggarna kan minska sina klienters skamkänslor, ville vi få deras klienters tankar och åsikter kring bemötande de får av sina handläggare. Genom detta ville vi belysa positiva och negativa aspekter av bemötandet för att, utifrån ungdomarnas perspektiv, se vad som var betydelsefullt samt vad de ansåg saknades. Genom att lyfta fram de positiva aspekterna av bemötandet kan detta hjälpa oss att se hur skam kan förebyggas. Samtliga respondenter uttryckte att de var mycket nöjda med bemötandet de får från sina handläggare. Många använder ord som förstående, kompetent, trevlig, snäll och uppmuntrande för att beskriva sina handläggare. Här nedan berättar ”Amanda” om vad hon tycker om sin handläggare:

”Man får ofta uppmuntranen som ’vad du har varit duktig’ och ’jag ser att du kämpar på’. Hon får en att vilja försöka mer och mer och att bli uppmuntrad tror jag är väldigt viktig. Jag tror det är viktigt att få höra när man har varit duktig”.

- ”Amanda”

Många respondenter talar, precis som ”Amanda”, om hur viktigt det är att bli uppmuntrad och bekräftad av sin handläggare. En av respondenterna talar i intervjun om att denne inte alltid känner uppmuntran från sin handläggare och uttrycker att det funnits tillfällen då respondenten känt sig ifrågasatt när det gällde framtidsplaner. Respondenten upplevde att denne inte fick den uppmuntran som önskades och kände sig nedbruten av detta. Två respondenter talade även om att handläggarna ibland hade för höga krav på dem och upplevde detta som påfrestande. Ett annat resultat visar att samtliga respondenter tycker det är viktigt att ha en god relation med sin handläggare. ”Klara” berättar under intervjun att hon förut tyckte det var jobbigt att komma till sin handläggare när hon hade gjort något ”fel” eller när hon inte tagit tag i ett problem. Detta upplever hon inte idag då hon beskriver att deras relation har förändrats. ”Klara” uttrycker sig på följande sätt:

”A, de är när jag gjort bort mig, då det jobbigt att komma hit. Det är bara för att man är medveten att man gjort fel, att man inte tagit tag i problemet. Men...nu har jag ju ändå öppnat mig, så nu blir det inte riktigt så. Nuförtiden säger jag vad jag tycker och tänker så nu hamnar jag inte i såna situationer där jag utsätter mig för sån ångest. Det var nästan så man inte vill komma hit, man kom hit med skammen i blicken. Men nu är det bra, nästan lite kul.”

- ”Klara”

Alla respondenter uttrycker, precis som ”Klara”, att relationen mellan dem och deras handläggare har förbättrats sedan de blev aktuella på ekonomiskt bistånd. Viktigt att nämna är att samtliga ungdomar i vår studie har haft samma handläggare under hela sin tid som biståndstagare i den undersökta kommunen.

7.3.3 Kan förbättringar göras?

För att ytterligare utforska om handläggarna kan minska sina klienters skamkänslor ville vi, genom att ställa frågor, se om ungdomarna ville förbättra någonting i sin nuvarande relation med sin handläggare. Då tidigare forskning (SOU 2007) visar att en god kontakt med sin socialsekreterare kan bidra till att biståndstagare känner mindre skam, ville vi undersöka hur relationen mellan ungdomarna och deras handläggare kan förbättras och förhoppningsvis ge förslag till hur eventuella skamkänslor kan minskas och förebyggas. Fyra av våra fem respondenter svarade att de var nöjda med sin handläggare och hade inga förslag till förbättringar. Samtliga fyra ansåg att de fick den hjälp och det stöd de behövde och uttryckte även att de inte skulle vilja byta handläggare på grund av den goda relation de byggt upp tillsammans. Detta visar att ungdomarna värdesätter den personliga relation de har med sin handläggare. Följande respondenter uttryckte sig såhär:

”Jag tycker hon som jag har är väldigt bra, hon e väldigt kompetent. [---] Så det känns verkligen som att det är en personlig kontakt man har. Så jag har väl faktiskt inget direkt tips egentligen, jag har inga klagomål på själva socialsekreterarna. Jag tycker dom är helt suveräna!”

- ”Rickard”

”Jag är bara glad att jag har min, så kan jag väl säga. Hon ska ingenstans, hon ska va kvar (skratt).”

- ”Klara”

En av våra respondenter uttryckte däremot att han ansåg att förbättringar kunde göras. Han berättade att han och hans handläggare hade en bra relation men han upplevde att han ibland inte blev förstådd och att de krav som ställdes ibland var för höga.

“A, det största jag tänkt på är de att hon gärna får ha lite mer förståelse liksom. Så att det inte bara blir att man sitter bakom ett skrivbord oså, utan hon får ju se en mer som en individ. [...] Å hade man kunnat prata med henne om allt, så hade det ju varit ännu bättre liksom. Istället för att bara gå runt med allting själv. Om jag tycker något är jobbigt till exempel, att jag kan säga det å hon vet om det, då släpper ju det trycket från mig liksom. A, om du förstår vad jag menar. Men det känns inte riktigt som jag kan göra det.”

- ”Oskar”

Det ”Oskar” berättar i citatet ovan visar på hur viktigt det är att bli förstådd av sin handläggare. Många av de andra ungdomarna i studien använder just ordet förstående när de talar om vad som är positivt med deras handläggare, vilket visar hur viktig denna egenskap är i relationen mellan handläggare och klient. ”Oskar” talar även om att om han hade kunnat prata med sin handläggare om allt skulle relationen mellan dem bli bättre. Payne (2008) menar att människor som blivit utsatta för stämpling kan göra sig av med negativa känslor som denna medfört genom att de får möjlighet att dela med sig av de erfarenheter och känslor som stämplingen bidragit till att få möjlighet att samtala om t ex. sina skamkänslor och sin självkänsla kan bidra till en positiv förändring hos individen. (Payne 2008). Då många av våra respondenter, inklusive ”Oskar”, bär på känslor av skam, som en trolig följd av den stämpling de utsatts för, kan dessa skamkänslor minska genom att man känner sig förstådd av och kan tala om allt med sin handläggare. Om en individ inte får möjlighet att tala om sina skamkänslor kan detta leda till att dessa känslor hålls instänga och skapar ett slags, som ”Oskar” uttrycker det, ”tryck” hos denna individ. Då dessa skamkänslor kan tänkas öka med tiden kan detta leda till att det blir allt svårare att tala om sin skam, då som vi tidigare påvisat, en individ kan skämmas över att känna denna känsla och helst vill dölja denna. Behovet av att dölja denna känsla växer rimligtvis i takt med att skamkänslorna ökar. Om man då som klient inte känner att man kan tala med sin handläggare, som i ”Oskars” fall, om dessa skamkänslor kan dessa förvärras ju längre skammen förblir outtalad i denna relation. Då vi tidigare visat att handläggarna sällan uppmärksammar och reflekterar över klienternas skamkänslor och dessa sällan talas om kan vi tydligt se att en förbättring gällande samtal om skam och skamliknade känslor kan göras. Då det inte finns några tydliga tecken på när en individ upplever skam behöver handläggarna, trots detta, ständigt reflektera över skammen i mötet och ta upp, fråga, och diskutera skamkänslor med sina klienter.

8. Slutdiskussion

Vi upplever att vi genom våra utförda intervjuer har fått svar på samtliga frågeställningar i vår studie. Vi har tydligt sett att det finns skamkänslor hos biståndstagande ungdomar och att dessa påverkar dem negativt. Detta resultat stämmer in med tidigare presenterade studier där Starring, Kalandar och Blomkvist (2003) visar att bidragstagandet rymmer sidor som ger skamkänslor. Även Statens Folkhälsoinstituts rapport (2007) visar att skam och skamlikande känslor är vanliga hos biståndstagare. När det kommer till handläggarnas syn på sina klienters skamkänslor kan vi se att de saknar tillräcklig medvetenhet kring dessa känslor. Detta var inte någonting handläggarna reflekterade över i mötet med sina klienter. Vi har även sett att förbättringar kan göras för att minska och motverka skamkänslor hos ungdomarna.

En viktig aspekt att lyfta fram är att en god relation till sin handläggare är betydelsefull för ungdomarna. Merparten upplevde att de blev bra bemötta och kunde prata om allt med sina handläggare. Trots detta såg vi att samtliga respondenter bar på skam eller skamlikande känslor. I Billquists studie *"Rummet, mötet och ritualerna"* (1999) framgick det att när de personer som sökt sig till socialtjänsten blivit personligt bemötta samt upplevt att någon lyssnat och att de blivit sedda som individer, så har detta lett till att deras känslor av oro och skam minskat. Även Forsbergs (SOU 2007) studie visar att biståndstagarna känner mindre skam om de får förtroende för och bygger upp en god kontakt med sina socialsekreterare. I vår studie har vi sett att det är viktigt för ungdomarna att bli uppmuntrade och förstådda av sin handläggare och att detta kan få dem att må bättre, vilket stämmer överens med Billquists resultat. Dock är dessa handlingar inte är tillräckliga för att handläggarna ska kunna motverka skammen hos sina klienter. Detta då resultatet visat att ungdomarna känner skam trots det goda bemötande de fått. En förklaring till detta är troligtvis att skammen inte synliggjorts, då handläggarna inte tillräckligt uppmärksammat och reflekterat över skammen deras klienter bär på.

Ett av studiens resultat visade även att ungdomarna inte talar om sina skamkänslor med sina handläggare, vilket försvårar att dessa känslor lyfts fram. Om handläggarna skulle ta initiativ till att tala om dessa skamkänslor med sina klienter skulle detta kunna underlätta för ungdomarna att våga berätta om den skam de ofta håller gömd. Som tidigare nämnts i studien är denna känsla svår att tala om då man ofta skäms över att uppleva skam och därför kan behöva hjälp och stöd med att lyfta fram och tala om denna känsla. Att som handläggare ta upp och hjälpa en klient att bearbeta dennes skamkänslor kan i viss mån vara problematiskt då man som myndighetsutövare inom ekonomiskt bistånd ibland har en dubbel yrkesroll som kan vara svår att bemästra. Det kan vara en svår balansgång att bibehålla en god relation med klienten samtidigt som man ställer krav, ger hårda besked och meddelar beslut om dennes ekonomi. Dessa krav krävs

ofta för att hjälpa klienten att komma ut i arbetslivet och därmed bli självförsörjande, vilket är det mål man eftersträvar inom ekonomiskt bistånd. Denna problematik uttrycker även en av handläggarna i studien. Trots det dilemma handläggarna står inför, anser vi att de har en möjlighet att tala om sina klienters skamkänslor med dem utan att överskrida gränsen för vad de anser vara en professionell relation. Vi har tidigare i studien visat att ungdomarnas skam kan minska genom att de får möjlighet att tala om skammen samt få dessa känslor uppmärksammade. Detta kan handläggarna sannolikt uppnå utan att de tar sig an en "terapeutisk" roll. En bra början till att uppmärksamma skammen inom sitt yrke som socialsekreterare för ekonomiskt bistånd, kan vara att man diskuterar detta ämne i handledda arbetsgrupper. Detta föreslog även en av handläggarna i intervjun. På så sätt ges en möjlighet att utbyta tankar, erfarenheter och reflektioner kring denna skamkänsla. Förhoppningsvis kan detta leda till en ökad förståelse hos var och en av dessa handläggare samt bidra till att skammen blir en självklar del i arbetet med ungdomarna.

En annan viktigt aspekt att lyfta fram är att biståndstagandet lett till minskad självkänsla och ett sämre självförtroende hos ungdomarna i studien. Dels på grund av den stigmatisering de utsatts för, men framförallt på grund av den skam de upplever. Att biståndstagandet har en negativ inverkan på en individs självkänsla framgår även i Halleröds (1993) studie. En individs självbild och inre känsla av skam är nära förbundna med varandra, vilket visar på att det är nödvändigt för en individ att få bearbeta sina skamkänslor för att självkänslan ska kunna byggas upp igen. Genom att minska den inre skammen hos en individ och stärka självkänslan kan troligtvis även den yttre skammen minska. Detta då en starkare självkänsla kan hjälpa en individ att stå emot den stämplingsprocess som omgivningens föreställningar om biståndstagare kan ge upphov till. En stärkt självkänsla kan även hjälpa en individ att inte låta dessa negativa attityder påverka dennes syn på sig själv. Ett sätt att förebygga denna dubbla utsatthet hos ungdomarna, alltså den inre och den yttre skammen, kan vara att som handläggare vara noga med att ge klienterna uppmuntran och beröm. En av handläggarna i studien uttryckte att det var viktigt att fokusera på klientens styrkor för att på så vis kunna öka dennes självkänsla. Även en av ungdomarna talade om hur viktigt det är att bli positivt bekräftad och hur detta får henne att vilja kämpa mer. Dessa uttalanden styrker vår tro om att positiv bekräftelse kan bidra till att minska skam. Dock är detta inte tillräckligt för att motverka dessa känslor då skammen, som vi tidigare nämnt, också måste uppmärksammas och belysas i relationen mellan handläggare och klient för att kunna förebyggas.

En annan väg till att förebygga skamkänslor hos ungdomar kan vara att uppmärksamma och studera skam redan under socionomutbildningen. Dagens utbildning belyser skamkänslan främst ur ett utvecklingspsykologiskt perspektiv, utan att större fokus läggs på ungdomar och vuxna. Då vi i vår studie visat att ungdomar som går på ekonomiskt bistånd känner skam och att detta påverkar

deras självkänsla negativt anser vi det vara viktigt att belysa denna problematik. Detta då ett centralt resultat visade att skammen kan påverka en ungdom negativt och leda till att dennes självkänsla bryts ner. Att integrera kunskap kring ämnet skam i utbildningen kan förhoppningsvis leda till att varje socialarbetare har med sig handlingsstrategier för att kunna uppmärksamma och förebygga skam hos ungdomar. Hade så varit fallet kan vi se, med utgångspunkt i vår studie, att detta möjligtvis kunnat bidra till att de biståndstagande ungdomarnas skamkänslor inte varit lika förankrade hos dem.

Vi har i vår studie endast undersökt ett fåtal ungdomars upplevelse av skam och kan därför inte ge en sann bild av vad alla biståndstagande ungdomar känner. Dock kan vårt resultat styrkas av den tidigare forskning som gjorts inom ämnet där det framkommer att biståndstagare bär på skam och skamliknande känslor. Vi anser att vårt resultat visar på att förbättringar bör göras för att kunna minska och motverka dessa känslor hos ungdomar och vi hoppas att vår studie kan fungera som en vägledning för att uppnå detta. Det område vår studie berör är fortfarande relativt outforskat och vi kan tydligt se att vidare forskning i ämnet behövs. Då vår studie endast berör ungdomar mellan 18-25 år hade det varit intressant att se om vuxna biståndstagare upplever skam och hur de påverkas av dessa eventuella skamkänslor. Kanske bär vuxna på skamkänslor av ett annat slag, då de befinner sig i en annan fas i livet än vad ungdomar gör, och kanske kan deras skamkänslor minskas och förebyggas på ett helt annat sätt.

Vi har via studien fått kunskap om många av de känslor ungdomarna upplever i samband med sitt biståndstagande. Vi har även fått insikt i hur dessa känslor påverkar ungdomarna. Genom att se hur dessa känslor kan minskas och förebyggas har vi lärt oss mycket om hur vi i vår kommande roll som socionomer kan stötta och hjälpa människor i utsatta situationer. Den kunskap vi fått om skam och hur förödande denna känsla kan vara är någonting vi ständigt kommer att bära med oss i vår framtida yrkesutövning. Vi lämnar dig som läser med orden ”*Skammen är alltid störst...*” och hoppas att denna känsla lyfts fram ur det fördolda.

9. Referenslista

- Billquist, Leila (1999): *"Rummet, mötet och ritualerna"* Göteborg: Göteborgs Universitet
- Bryman, Alan (2011): *Samhällsvetenskapliga metoder, Upplaga 2:2*. Malmö: Liber AB
- Cullberg, Weston Marta – *Från skam till självrespekt*, Natur & Kultur, Stockholm, 2010
- Dalen, Monica (2008): *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups Utbildning
- Forsman, Birgitta (1997): *Forskningsetik – en introduktion*. Lund: Studentlitteratur
- Goffman, Erving (1973): *Stigma: den avvikandes roll och identitet*. Översättning av Richard Matz. Stockholm: Rabén & Sjögren
- Goldberg, Ted (2000): *Narkotikan avmystifierad: ett psykosocialt perspektiv*. Solna: Academic Publ. Of Sweden
- Kaufman, Gershen (1993): *The psychology of shame: theory and treatment of shame-based syndromes*. London: Routledge
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Lewis, Block Helen (1971): - *Shame and Guilt in Neurosis*. Int. Univ. Press, N.Y.
- McFadyen, Ruth G. (1995): *Coping with Threatened Identities: Unemployed People's Self-Categorizations*. Current Psychology, Birmingham: Aston University
- Nathansson, Donald L. (1992): *Shame and Pride – Affect, Sex and the Birth of the Self*. New York: W.W Norton & Company Inc.
- Nationalencyklopedin (NE 1) (2011): *Självkänsla* (elektronisk)
<<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/sj%C3%A4lvk%C3%A4nsla>> (21/11/11)
- Nationalencyklopedin (NE 2) (2011): *Identitet* (elektronisk)
<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/identitet/209858?i_h_word=sj%C3%A4lvbild> (21/11/11)
- Nationalencyklopedin (NE 3) (2011): *Självvet* (elektronisk)
<<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/sj%C3%A4lvvet/306554>> (21/11/11)
- Nationalencyklopedin (NE 4) (2011): *Abduktion* (elektronisk)
<<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/abduktion/107103>> (11/11/11)
- Payne, Malcolm (2008): *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur
- Repstad, Pål (2005): *Sociologiska perspektiv i vård, och omsorg och socialt arbete*. Lund, Studentlitteratur

Socialstyrelsen (2003): *Ekonomiskt bistånd - Stöd för rättstillämpning och handläggning av ärenden i den kommunala socialtjänsten*. Stockholm: Elanders Gotab AB

Spicker, Paul (1984): *Stigma and social welfare*. Beckanham: Croom Helm

Starring, Bengt, Kalander Blomkvist, Marina, Jansson Staffan (2003):
”Socialbidragstagande och statusbunden skamkänsla – en prövning av ekonomi- sociala band modellen” Socialvetenskaplig tidskrift: nr 1, sid. 24-47

Statens Offentliga Utredningar (SOU) 2007:2 - *Från socialbidrag till arbete, Bilaga Fördjupningsstudier. Betänkande av utredningen från socialbidrag till arbete*. Edita Sverige AB, Stockholm

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

Tomkins, Silvan S. (1995a): *Shame and Its Sisters – A Silvan Tomkins Reader*. Edited by Eve Kosofsky Sedgwick and Adam Frank. London: Duke University Press

Tomkins, Silvan S. (1995b): *Exploring Affect – The selected writings of Silvan S. Tomkins*. Edited by Demos E. Virginia. Paris: Cambridge University Press and Maison des Sciences de l’Homme

Trost, Jan (1994): *Enkätboken*, Lund, Studentlitteratur

Verksamhetsberättelse 2010 (2011): *Ekonomienheten, Arbetsmarknadsgruppen, Flyktingmottagningen*

Walter, Göran (2011): *Bonniers Synonymordbok*. Stockholm: Bonnier fakta

BILAGA 1



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

Hej!

Vi heter Josefin Pettersson och Lisa Löfgren och vi läser termin 6 på socionomprogrammet i Göteborg. Vi håller just nu på att skriva en C-uppsats om vilka tankar klienter på ekonomiskt bistånd har kring sin livssituation och även ta reda på om förbättringar kan göras inom ekonomienheten. Därför är vi väldigt tacksamma om du väljer att delta i vår studie.

Intervjuerna kommer att ta cirka en timme och kommer att spelas in. Det inspelade materialet och all information vi får kommer hanteras konfidentiellt, vilket innebär att endast vi kommer ta del av den och informationen kommer endast att användas i vår uppsats och sedan förstöras. Att delta i denna studie är frivilligt och du kan när som helst välja att avbryta ditt deltagande.

Intervjuerna kommer att äga rum på ekonomienheten vecka 43 på _____.
Det bjuds på fika i samband med intervjun.

En C-uppsats är en offentlig handling och kommer att kunna läsas på bland annat Göteborgs universitets bibliotek. Du som väljer att delta i vår undersökning kommer dock att vara anonym. Uppsatsens resultat kommer inte att innehålla några personuppgifter av sådan karaktär att du kan bli igenkänd.

Vänliga hälsningar,

Josefin Pettersson & Lisa Löfgren

Göteborg 17.10.2011

BILAGA 2

Intervju – socialsekreterare

- Personuppgifter
- Hur länge har du arbetat inom ek. bistånd?
- Vilka tankar har du kring begreppet skam?
 - Upplever du att detta är en känsla dina klienter bär på?

Syn på klienternas skamkänslor:

- Hur tror du att ungdomar som går på ek. bistånd blir bemötta i samhället?
- Hur upplever du att dina klienter känner inför att gå på ekonomiskt bistånd?
- Upplever du att dina klienter tycker det är jobbigt att komma hit (soc. tjänsten)?
 - På vilket sätt?
- Vad tror du att dina klienter har för självkänsla?
 - Varför tror du att det är så?
- Tror du att dina klienters självbild har förändrat pga av att de går på ek. bistånd?
 - Vad tror du det i så fall beror på?
 - Tror du att dina klienters nuvarande känslor och tankar om sig själva kan stå som hinder för att ta sig ur biståndstagandet?

Kan skamkänslorna minska?:

- Reflekterar du på ett medvetet sätt på hur du bemöter dina klienter?
 - På vilket sätt?
 - Är skamkänslan hos dina klienter någonting du reflekterar över i mötet?
 - Tror du att du som handläggare kan påverka klientens känsla av skam?
- Finns det något som du/socialtjänsten kan göra för att förbättra klienternas självkänsla?
 - Skulle du vilja att du kunde genomföra mötet på något annat sätt?
- Har du något övrigt du vill tillägga?

BILAGA 3

Intervju – ungdomar

- Personuppgifter
- Hur länge har du varit aktuell på ekonomiskt bistånd?
- Vad är anledningen till att du går på ek. bistånd?

Yttre känslor av skam:

- Hur tror du att människor som går på ek. bistånd blir bemötta i samhället?
- Vad tror du att människor tycker och tänker om personer som går på ek. bistånd?
 - Tycker du att det stämmer in på dig?

Inre känslor av skam:

- Hur kändes det att ansöka om ek. bistånd och komma till socialtjänsten för första gången?
- Hur känns det att gå på ek. bistånd?
 - Tycker du att det känns jobbigt att komma till socialtjänsten?
 - På vilket sätt känns det jobbigt/vilka känslor?
 - Vad kan din handläggare/socialtjänsten göra för att det ska kännas bättre?
- Har du berättat för många människor att du går på ek. bistånd?
 - Har du berättat för familj och vänner?
 - Bryr du dig om människor (utöver familj och vänner) i din omgivning vet om att du går på ek. bistånd?
- Om personer som inte känner dig väl frågar vad du gör, vad svarar du då?
 - Hur känns det att svara på den frågan?
- Upplever du att du blir bemött på ett annorlunda sätt på grund av att du är biståndstagare?
- Känner du att du har förändrats som person sedan du började gå på ek. bistånd och i så fall hur?
 - Positiv el. negativ förändring?
 - Hur har denna förändring påverkat dig? (Vänner, familj, fritid, arbetssökande?)

Kan skamkänslorna minska?:

- Hur upplever du att din handläggare bemöter dig?
 - På vilket sätt?
 - Hur känns det före och efter du har träffat din handläggare?
 - Skulle du vilja bli bemött på något annat sätt och i så fall hur?
 - Skulle du vilja att mötet genomfördes på något annat sätt?

- Har du något övrigt du vill tillägga?