



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# Viktig och utbytbar

## -en studie om handläggarens roll i klientens liv

SQ1562 Vetenskapligt arbete i socialt arbete 15 p  
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits  
Kandidatnivå

Författare:

John Pettersson

Sofia Rolfsson Odby

Handledare: Ulla-Carin Hedin

Höstterminen 2013

## **Abstract.**

**Titel:** Viktig och utbytbar -en studie om handläggarens roll i klientens liv

**Författare:** John Pettersson och Sofia Rolfsson Odby

**Nyckelord:** handläggare, klient, funktion, relation, Socialtjänsten, symbolisk interaktionism, maktperspektiv

Uppsatsens syfte är att ta reda på vilken funktion handläggaren får i klientens liv under utredningsarbetet. Vi vill veta hur relationen ser ut, vilka förväntningar som finns hos de båda parterna och hur organisationen ser på handläggarens roll i utredningsarbetet.

Våra frågeställningar är:

- Vilka förväntningar finns det på funktionen och relationen i utredningsarbetet, från klienterna, handläggarna och arbetsledarna?
- Vilken funktion och relation upplever klienterna att handläggarna har i deras liv och vilka processer startas hos dem under utredningsarbetet?
- Vilken funktion och relation upplever handläggarna att de har i klientens liv?

Vi har använt oss av en kvalitativ metod och har utfört sju kvalitativa intervjuer; två klientintervjuer, tre handläggareintervjuer och två arbetsledarintervjuer. Vårt resultat är följande:

Det finns en tudelning i uppfattningen om vilken funktion handläggaren skall ha i klientens liv under utredningsarbetet. Organisationens riktlinjer menar att handläggaren skall vara enbart utredare och vara utbytbar, medan handläggare och klienter menar att relationen är viktig för att en utredning skall kunna äga rum. Handläggaren verkar hamna emellan organisationens förväntningar och klientens förväntningar på utredningsarbetet.

## **Förord.**

Först och främst vill vi rikta ett stort tack till den enhet inom Individ- och familjeomsorgen på det Socialkontor i Göteborg där vi utförde vår studie. Utan deras hjälp och tillgänglighet hade vi inte kunnat utföra vår studie ens i närheten så smidigt och omfattande som vi nu fick möjlighet till. Tack!

Ett jättestort tack skall även de klienter som ville ställa upp på en intervju ha, de har varit ovärderliga för vårt material och givit oss en mer nyanserad bild av Socialtjänstens arbete.

Vi vill också rikta ett tack till vår handledare Ulla-Carin Hedin för kloka tankar och mycket råd och stöd på vägen.

*John Pettersson*

*Sofia Rolfsson Odby*

*Göteborg 2013*

# Innehållsförteckning.

1. Inledning.....	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Begreppsdefinitioner.....	1
2. Syfte och frågeställningar.....	4
3. Tidigare forskning.....	5
3.1 Så blir det hjälp- om hjälpprocesser i socialt arbete.....	5
3.2 Behandlingens villkor- om relationen och förväntningar i socialt arbete.....	5
3.3 Mellan makt och hjälp -det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälp.....	6
3.4 Kommunikation i praktiken.....	7
3.5 Analys, bedömning och beslut i utredningar enligt BBIC.....	8
3.6 Street level bureaucracy.....	8
3.7 Handlingsutrymme -utmaningar i socialt arbete.....	9
4. Teori och perspektiv.....	11
4.1 Symbolisk interaktionism.....	11
4.2 Makt i socialt arbete.....	12
4.3 Utredningsmetodik.....	13
4.4 Organisationsteori.....	14
5. Metod och tillvägagångssätt.....	16
5.1 Inledning.....	16
5.2 Författarnas förståelse.....	16
5.3 Val av metod.....	16
5.4 Informantbrev.....	17
5.5 Informantgrupper.....	17
5.6 Observationer.....	18
5.7 Intervjuguide.....	18
5.8 Pilotstudie.....	18
5.9 Intervjuerna.....	19
5.10 Urval och bortfall.....	19
5.10.1 Avgränsning 1.....	20
5.10.2 Avgränsning 2.....	20
5.10.3 Bortfall 1.....	20
5.10.4 Bortfall 2.....	20
5.11 Samtyckesdokument.....	21
5.12 Transkribering.....	21

5.13 Litteratursökning.....	21
5.14 Val av teori och perspektiv.....	22
5.15 Analysmetod.....	22
5.16 Förtjänster och svårigheter.....	23
5.17 Etiska övervägande.....	23
5.18 Reliabilitet o validitet.....	25
5.19 Arbetsfördelning.....	25
<b>6. Vårt empiriska material.....</b>	<b>27</b>
6.1 Arbetsledarna.....	27
6.2 Handläggarna.....	29
6.3 Klienterna.....	32
<b>7. Analys.....</b>	<b>35</b>
7.1 Inledning.....	35
7.2 Fördomar och förväntningar.....	35
7.3 Mötet.....	36
7.4 Funktionen, relationen och inre processer.....	38
7.5 Handläggaren kontra organisationen.....	41
<b>8. Avslutning.....</b>	<b>45</b>
8.1 Avslutande diskussion och reflektion.....	45
8.2 Förslag till vidare forskning.....	46
<b>9. Referenser.....</b>	<b>48</b>

#### **Bilagor:**

Bilaga 1: Informantbrev

Bilaga 2: Intervjuguiden

Bilaga 3: Samtyckesdokument

# 1. Inledning.

Vår studie började med ett intresse och en nyfikenhet kring Socialtjänsten som organisation. Vi har redan från start i utbildningen fått lära oss hur socialtjänsten fungerar, hur arbetet med utredningar går till och vilka förhållningssätt man ska utgå från. Men all den teori som vi fått till oss har även kantats av förutfattade meningar och föreställningar om Socialtjänsten och om att vara socialsekreterare. Socialtjänstens arbete har varit svårgreppbart och lite mystiskt och tankarna har ofta gått till ekonomiskt bistånd och en förutfattad mening att det är som en slags fabrik där klienter passerar på ett löpande band. När de passerat har de fått stämpeln ja eller nej.

Vi tänker att dessa fördomar och förutfattade meningar om Socialtjänsten ofta är negativt laddade, inte bara från socionomstudenter på Göteborgs Universitet, utan också från människor i allmänhet. Vi upplever också att det finns en tanke om att det är stor skillnad mellan det utredande myndighetsutövande arbetet på Socialtjänsten och det mer behandlande sociala arbetet. Där det behandlande arbetet med närheten till människor klassas högre än den utredande delen. Vi upplever alltså att det bland socionomstudenter ses som mer attraktivt att jobba behandlande, att handlägningsarbetet är blott ett nödvändigt ont som man bör (men kanske inte vill) arbeta med en kort tid. Det är alltså här vår forskning börjar, i en negativ förförståelse om den mystiska Socialtjänsten.

## 1.1 Bakgrund.

I Socialtjänstlagens portalparagraf står det att Socialtjänsten skall på demokratins och solidaritetens grund främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktivt deltagande i samhällslivet. Socialtjänstlagen ska vidare bygga på respekt för alla människors självbestämmanderätt och integritet (Clevesköld, Lundgren & Thuneved 2012).

Alla kommuner i Sverige omfattas av Socialtjänstlagen. Lagen ger riktlinjer om vilken social service kommunerna förväntas ge till sina invånare och lagen är utformad på så vis att den ska präglas av en helhetssyn (Clevesköld et.al 2012). I Göteborg är kommunen uppdelad i 10 stadsdelar där varje stadsdel står för en del av den service som Socialtjänsten kan tillhandahålla. I kommunen finns också ett antal enheter som jobbar över hela kommunen. Socialtjänstlagen är en ramlag som ger kommunerna möjlighet att organisera sin sociala service utifrån sina medborgares behov. Socialtjänsten styrs även av Förvaltningslagen och Offentlighets- och sekretess lagstiftningen.

Vår undersökning ägde rum på en IFO-enhet i Göteborgsområdet. IFO står för Individ- och Familjeomsorg och där arbetar man bland annat med att ge råd och stöd, samt bevilja insatser för barn, ungdomar, vuxna och familjer som genom ansökan eller anmälan har blivit aktuella för Socialtjänsten. Den arbetsgrupp inom IFO som vi varit hos arbetar med barn och ungdomar och deras föräldrar. De andra klientgrupperna inom IFO har andra arbetsgrupper ansvar för.

## 1.2 Begreppsdefinitioner.

Under vårt arbete med uppsatsen har det förekommit många olika begrepp som används inom det sociala arbetet som vi stött på under både våra intervjuer och under läsning av tidigare forskning. För att göra det enklare för oss själva och för läsaren har vi valt att försöka definiera och förklara de vanligaste begreppen, och det är följande begrepp som vi använder genomgående i uppsatsen.

**Anmälan:** En anmälan görs enligt 14 kap. 1§ SoL av enskild privatperson, en myndighet eller en anställd vid en myndighet. Enligt lagen bör den som får kännedom om att ett barn far illa göra en anmälan till Socialtjänsten. En förhandsbedömning kan göras och om det visar att anmälan är helt ogrundad behöver utredning inte inledas (Clevesköld et.al 2012).

**Ansökan:** En ansökan till Socialtjänsten kan ske både muntligt, skriftligt eller per telefon och alla ansökningar skall tas i beaktande och utredas. I vissa fall, exempelvis när det gäller ansökan om bistånd krävs det dock att den som ansöker lämnar in ett skriftligt dokument, men om biståndsansökan kommer in muntligt skall Socialtjänsten informera om hur den skriftliga ansökan skall gå till (Clevesköld et.al 2012).

**Arbetsledare:** De personer som leder arbetet på enheten har vi valt att kalla för arbetsledare eller arbetsledning. Andra benämningar skulle kunna vara till exempel chef, metodhandledare, förste socialsekreterare eller enhetschef. De personer som vi kallar för arbetsledare har inte helt identiska arbetsuppgifter, utan det skiljer sig ganska mycket åt. Men överlag har de ansvar för att leda arbetet på kontoret och styra enheten framåt mot organisationens gemensamma mål, och därför har vi valt att kalla dem för samma sak.

**BBIC:** BBIC (Barns Behov i Centrum) är en modell som ger handläggaren verktyg för att kunna utreda barns behov, föräldrarnas förmåga och olika risk- och skyddsfaktorer i barnets familj och miljö. Det ska fungera som en hjälp för att handläggaren ska kunna vara så grundlig och rättssäker som möjligt i sin utredning, samt för skydd för barnet (Rasmusson 2009).

**Familjebehandlare:** Familjebehandlare är en person som på olika sätt jobbar stödjande med familjer i familjens vardag. I vår undersökning använde informanterna, när de pratade om familjebehandlare, också andra begrepp så som stödperson och kontaktperson. Vi har emellertid valt att genomgående använda oss av familjebehandlare som begrepp.

**Handläggare:** De personer som arbetar med utredningsarbete på den enhet där vi gjort våra intervjuer kallar vi genomgående för handläggare. Andra begrepp vi stött på, framförallt inom litteraturen, som beskriver samma personer eller yrkeskategori är socialsekreterare, utredare och hjälpare.

**Insats:** En insats är någon form av stöd för barnet och familjen, tex en familjebehandlare eller en kontaktfamilj.

**Klient:** Vi har under hela arbetet använt oss av begreppet klient för de privatpersoner som är, eller har varit aktuella inom socialtjänsten. Inom litteraturen används ibland andra begrepp till exempel brukare, hjälptagare eller kund. I våra intervjuer har de professionella använt sig av begreppet klient, men de klienter vi intervjuat använder inte alltid det begreppet om sig själva.

**Utredning:** Socialtjänsten skall utan dröjsmål inleda utredning av vad som genom ansökan eller på annat sätt kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda någon form av åtgärd från nämnden (Clevesköld et.al 2012). En utredning skall göras skyndsamt men får max ta 4 månader.

Under utredningsprocess får kontakter tas och information inhämtas från andra myndigheter men också från andra människor som finns runt barnet, tex en annan släkting. Utredningen ska utmynna i en bedömning om huruvida barnet och familjen behöver stöd från socialtjänsten i form av insats. Utredningen kan även leda fram till att man gör bedömningen att barnet behöver omhändertas.

I riktlinjer för vilken kvalitet en utredning ska ha när det kommer till beskrivningar och bedömningar, står det att utredningen ska grundas på ett underlag som är så korrekt och fullständigt som möjligt. Man kan dock diskutera hur man som handläggare generellt kan tolka detta, men vidare står det att utredningen ska uttryckas objektivt, sakligt, opartiskt och lika för alla (Clevesköld et.al, 2012).

**Ärende:** Ett ärende motsvara i princip en person som är aktuell hos socialtjänsten. Inom ramen för ett ärende kan det förekomma flera utredningar och insatser.



## 2. Syfte och frågeställningar.

Vi bestämde tidigt att vi ville undersöka Socialtjänstens arbete på något vis. Efter att John arbetat en tid på en IFO-enhet i en stadsdel i Göteborg satte vi oss ner och diskuterade kring det John upplevt och sett på den enheten han varit på. Efter oräkneliga diskussioner fastnade vi vid upplevelsen av att klienterna ibland verkade förvänta sig mer av sin handläggare än att bara bli utredd och sedan erbjuden insats. Vi tror också att handläggaren får en större roll hos klienten än så, att förändringsarbetet hos klienten inte börjar med att insatsen startar, utan snarare börjar redan första gången klienten går in i receptionen på socialkontoret.

Vårt syfte med uppsatsen är därför att ta reda på vilken funktion handläggaren kan få i klientens liv. Vi vill ta reda på vilka förväntningar som finns och hur bemötandet kan påverka utredningsarbetet. Vår uppsats kommer utgå från ett klientperspektiv, ett handläggarperspektiv och ett organisation-ledarskapsperspektiv.

Det vi vill ta reda på är:

-Vilka förväntningar finns det på funktionen och relationen i utredningsarbetet, från klienterna, handläggarna och arbetsledarna?

-Vilken funktion och relation upplever klienterna att handläggarna har i deras liv och vilka processer startas hos dem under utredningsarbetet?

-Vilken funktion och relation upplever handläggarna att de har i klientens liv?

### **3. Tidigare forskning.**

#### **3.1 Så blir det hjälp –om hjälpprocesser i socialt arbete.**

Texten är en avhandling skriven av Bengt Carlsson med syfte att undersöka hur klienterna och socialsekreterarna uppfattar de processer som kan uppstå i mötet under en kontakt med Socialtjänsten. Bengt Carlsson har i sin avhandling gjort kvalitativa intervjuer med 26 olika aktörer med fokus på upplevelsen av samspelet mellan enskild och professionell (Carlsson 2003). Denna utgångspunkt är relevant för oss då även vi har intervjuat både klienter och handläggare för att kunna jämföra uppfattningen om vad som är viktigt i relationen dem emellan. Vi kommer också använda oss delvis av Carlssons kompletterande litteratur ”Hjälpprocesser i socialt arbete” från 2005.

Bengt Carlsson (2003) beskriver i sin avhandling att mötet mellan klienten och handläggaren på socialkontoret inte sker förutsättningslöst, utan påverkas av faktorer i den omgivande kontexten. Det kan tex vara de intentioner och förväntningar som finns kring mötet, som kan bero på vilka tidigare erfarenheter man har av liknande situationer eller av varandra i tidigare möten.

Carlsson (2003) menar också att handläggaren har ett dubbelt uppdrag; dels att uppfylla klientens förväntningar och vara ett stöd, och dels organisationens förväntningar på att vara tidseffektiv och rutiniserad i sitt arbete. Han menar alltså att det finns en motstridighet i handläggarnas arbete, då de måste växla mellan att vara den ”goda hjälparen” samtidigt som de skall utföra kontroll över klienten. Det finns inbyggda mekanismer i socialtjänstens konstruktion som exkluderar, sorterar och selekterar klienter vilket kan leda till att handläggaren blir distanserad från klienten.

I avhandlingen resultat kan man utläsa att det som är viktigt i mötet med handläggaren, enligt klienten, är att handläggaren lyhörd för klientens problem och att handläggaren ”ställer upp” och ”hjälper” klienten. Andra faktorer som ses som viktiga är receptivitet, respekt och att handläggaren har en accepterande grundhållning till de problem som klient uttrycker. Det är även viktigt att handläggaren inte är för strikt i sin framtoning samt inte är fördömande (Carlsson, 2003).

Carlsson (2005) menar att tidigare forskning om uppfattningar om Socialtjänsten har visat på ganska motstridiga resultat. Klienterna är delvis missnöjda och negativt inställda till Socialtjänsten och delvis nöjda och positiva.

#### **3.2 Behandlingens villkor – om relationen och förväntningarna i socialt arbete.**

Studien av Gunnar Bernler, Lisbeth Johnsson och Anette Skårner (1993) undersöker relationen och vad som sker i behandlingsprocessen mellan behandlaren (socialarbetaren) och klienten. Bernler et.al (1993) diskuterar i studien vilka bilder av relationen som finns hos de respektive parterna, samt vilka förväntningar som finns. Studien är utförd på två olika arbetsplatser; ett socialkontor inom Individ och familjeomsorgen i Alingsås och en narkomanvårdsenhet på Hisingen.

Det vi har fokuserat på i denna studie och som vi känner att vi kan relatera till vår egen studie, är de mellanmännsliga beskrivningarna av relationen mellan professionell och klient. Författarna fokuserar mycket på den behandlande delen av socialt arbete, till exempel missbruksvård eller familjebehandling. Bernler et.al (1993) beskriver den ständiga konflikten mellan tjänstemannarollen och den professionelle kontra hjälparen och medmänniskan, med ”den kluvne behandlaren”. Detta är en konflikt som ständigt är närvarande i socialt arbete och som socialarbetaren måste acceptera och hantera i sitt arbete.

Studien visar att det är bemötandet som är centralt för hur relationen utvecklas mellan professionell och klient. De klienter som upplever att de fått ett respektfullt och trevligt bemötande verkar också "gilla" sina socialarbetare mer än de som fått ett mer formellt och byråkratiskt bemötande. Det är också viktigt att det uppstår ett ömsesidigt "gillande" mellan professionell och klient för att relationen och behandlingsprocessen ska utvecklas åt ett gynnande håll. Andra viktiga aspekter av mötet är att klienten blir lyssnad på, att den professionelle visar medmänsklighet och att denne lyfter fram det positiva hos klienten (Bernler et.al 1993).

Båda parter har också föreställningar om "den andre" beroende på ens tidigare erfarenheter. Förutfattade meningar om socialarbetaren kan komma från andra personer eller samhället i stort, eller om klienten har haft kontakt med Socialtjänsten förut kan de härstamma från ens egna personliga upplevelser i det tidigare mötet. Även hos socialarbetaren finns motsvarande bild av klient, i vissa fall pga tidigare erfarenheter som generaliserar större grupper, till exempel missbrukare är si och kriminella är så. Dessa föreställningar kan vara mer eller mindre medvetna och därför mer eller mindre svåra att uppmärksamma och komma runt som handläggare. Att hela tiden ha ett kritiskt förhållningssätt är viktigt i utredningsarbetet såväl som i alla möten inom socialt arbete (Bernler et.al 1993).

Hjälprelationen mellan socialarbetare och klient kan ses som en komplementär relation där den ena parten hjälper (socialarbetaren) och den andra parten blir hjälpt (klienten). En komplementär relation kan inte heller vara symmetrisk och därför finns det en maktaspekt i hjälprelationen som kan vara mer eller mindre påtaglig. I behandlande socialt arbete ligger fokuset på förändringsarbetet och att ge tillbaka klienten makt över sitt eget liv. Men i utredningsarbetet är inte fokus på förändring och hjälp till självhjälp utan skall enligt riktlinjer bara kretsa kring just utredningsmetodik och bedömningar (Bernler et.al 1993).

### **3.3 Mellan makt och hjälp – det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare.**

Skau (2007) har valt att kalla de som professionellt arbetar med att hjälpa människor för hjälpare. Hennes fokus ligger inte bara på mötet mellan klient och hjälpare inom Socialtjänsten utan har en bredare karaktär. Där allt ifrån sjukhuspersonal till Socialtjänst ingår. Det som gör att boken blir relevant för oss i vår studie är det faktum att när man skalat bort organisationen och de specifika arbetsuppgifterna kvarstår endast relationen och mötet mellan professionell och klient, där vårt fokus ligger.

Skau (2007) inleder med att benämna det hon anser att en professionell hjälpare bör ha, det är dels en offentligt garanterad minimikompetens som visar att man kan ge hjälp av ett visst slag, samt att man bör ha en specialisering inom ett visst område. Hon skriver även om att hjälparen bör vilja hjälpa och på riktigt bry sig om andra människor. Hon skriver att bry sig om andra är en integrerad beståndsdel och en drivkraft i den goda professionalismen. Men den professionella medmänskligheten måste bygga både på förnuft och känsla.

Det kan ibland dock finnas ett spänningsförhållande mellan att vara professionell och visa medmänsklighet. Då den professionella befinner sig i en organisation och politiskt system som bestämmer dagordningen (Skau, 2007).

Maktaspekten inom det sociala arbetet är något som Skau (2007) lägger mycket fokus kring. Hon skriver om en förklädd makt. Att ofta vill inte hjälpare se sig själva som personer som har makt. Men att vara i behov av hjälp och omgiven av hjälpare är sällan en situation som är ett bra

utgångsläge för strid utan snarare i grunden en situation som främjar medgörlighet och anpassning.

Ytterligare maktaspekter som Skau (2007) belyser i sin bok är att klienten ibland kan känna att denne går från normalitet till avvikelser. Att bli aktuell hos Socialtjänsten innebär en avprivatisering. Det som tidigare var något som var familjens privata angelägenheter blir föremål för experter och personer med det hon kallar "hjälpstatus". Det de professionella ser i familjen dokumenteras sen, där andra hjälpare kan läsa om familjen skulle bli aktuell igen.

Skau (2007) lyfter även språket som en viktig maktaspekt. Då hjälparen använder sig av ett fackspråk där situationer i familjen får namn och använder här exemplet att det bråkiga barnet blir ett barn med beteendeproblematik. Att handläggaren befinner sig på sin hemmaplan och klienten är på bortaplan i mötet dem emellan lyfts som ytterligare en viktig maktaspekt.

### **3.4 Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg.**

Eide & Eide (2006) har förlagt sitt största fokus till praktiken runt att skapa det goda mötet och kommunikation handläggare och klient. Men även de berör maktaspekten och de dilemman som finns inom det sociala arbetet där man ofta behöver kombinera hjälp och tvång.

Eide & Eide (2006) presenterar empati som en viktig del i den professionelles uppsättning av egenskaper och verktyg. Att använda sig av det de kallar för affektiv och kognitiv intelligens i mötet med klienten. Den professionelle bör ha en utvecklad förmåga att sätta sig in i andra människors liv men också kunna skilja mellan sina egna och motpartens perspektiv. Vidare skriver de att den professionelle bör använda sig av målinriktning och omsorgsrationalitet som innefattar fackkunskap och medvetenhet om syftet med kommunikationen. För det goda mötet krävs också att det finns en arbetsallians mellan handläggare och klient. Alltså den uppsättning avtal som ingås mellan behandlare och klient, bland annat mål, sätt att gå vidare och ansvarsfördelning mellan de båda parterna. God, tydlig och respektfylld kommunikation är en förutsättning för att utveckla en bra allians menar Eide & Eide (2006).

Vidare skriver författarna om den konflikt som kan uppstå hos handläggaren då hen ställs inför behov som inte går att uppnå på grund av organisationens budgetramar. De använder här begreppen yrkesetisk plikt gentemot klienten och moralisk plikt gentemot arbetsplatsen. De fortsätter med att beskriva ett fyrfaldigt etiskt spänningsfält som den professionelle kan hamna i mellan; de lagar och regler som anställda har att följa, de yrkesetiska normer som som professionella är förpliktade till, de allmänmoraliska normer och värderingar som gäller i vårt samhälle och de professionellas personliga moraliska hållningar och uppfattningar (Eide & Eide 2006). Etiskt är det klart var den professionelles fokus bör ligga, nämligen hos den svagare parten. De problematiserar dock detta då det kan vara väldigt svårt, om inte omöjligt att göra så om det skulle gå emot det som organisationen bestämt. Kreativitet och flexibilitet kan vara till god hjälp i det vardagliga, men tar sällan bort institutionella dilemman (Eide & Eide 2006).

Även här kommer vi in på maktaspekten inom det sociala arbetet och det är viktigt att den professionella för sig själv tydliggör och känner vid den maktfördelning som finns gentemot klienten. Författarna menar att varje professionellt hjälpförhållande är asymmetriskt och ligger främst i olikheten i roll och kompetens, den ena är professionell och den andra är hjälpsökande eller hänvisad till mötet (Eide & Eide 2006).

En god och förutsägbar relation är mycket viktigt överlag inom det sociala arbetet. Eide & Eide (2006) fokuserar mycket kring behandling i sin text men även övergripande inom det sociala arbetet.

### **3.5 Analys, bedömning och beslut i utredningar enligt BBIC.**

Fokuset i den här rapporten är att undersöka BBIC-modellen. Denna modell används av handläggarna på det socialkontor där vår studie är genomförd. Det som vi valt att använda från texten är ett antal svårigheter som textens författare skrivit om när det kommer till att använda modellen.

Den första svårigheten som författaren tar upp är att hon har sett att utredningen är ett tillrättaläggande av handläggarens arbete. Alltså att efter handläggaren samlat in material under utredningstiden sedan vinklar materialet för att motivera till den insats som man bestämt passar klienten. Att handläggaren även tidigt väljer en insats som den tror passar och samlar material utifrån att bevisa just att dess val av insats är rätt. Detta gör att man inte ordentligt genomför utredningsarbetet (Rasmusson 2009)

Författaren belyser även problematiken med bristande ekonomiska resurser som enligt författaren leder till hög arbetsbelastning och stress. Arbetsbelastningen och stressen påverkar sedan handläggarnas möjlighet att göra välgrundade utredningar och att ordentligt diskutera och överväga bedömningar och beslut. Detta leder även till att handläggaren blir selektiv och inte orkar överblicka alla detaljer utan istället grunda bedömningen på redan kända fakta istället för att ständigt ompröva sina tankar och hypoteser. Denna tidspress som författaren fokuserar på hindrar även handläggarnas kunskapsutveckling och vilja att ta del forskningsresultat och nya kunskaper på området (Rasmusson 2009).

Resursproblematiken som författaren fokuserar på bidrar även till vad det finns för insatser att välja på och bevilja klienten. Hon beskriver en situation där handläggarnas kreativitet och möjlighet att tänka fritt begränsas av antalet möjliga insatser (Rasmusson 2009).

Den sista svårigheten som vi valt att lyfta fram från avhandlingen är det som kallas ”dubbel bokföring”. Detta begrepp beskriver hur handläggare dokumenterar både i huvudet och på papperet. Alltså att handläggarna egentligen bara skriver ner en liten del av den information som de samlar in från klienten och om klienten. Hon menar att det som skrivs ner är det som behövs för att argumentera för den insats som man valt att erbjuda klienten. Den övriga informationen förblir i handläggarens huvud. Författaren menar att dock den icke dokumenterade informationen ingår när handläggaren gör sina bedömningar (Rasmusson 2009).

### **3.6 Street level bureaucrazy – dilemmas of the individual in public services.**

Eftersom Lipsky (2010) gjort sin forskning i USA och därför tar avstamp i det amerikanska samhällets struktur och uppbyggnad har vi letat i boken efter det allmänmänskliga. Det som rör relationen mellan klient och handläggare och det som rör att vara klient.

När det kommer till relationen mellan handläggare och klient skriver Lipsky (2010) att relationen och kontakten befinner sig i ett sammanhang som symboliserar, återskapar och begränsar deras relation. Detta fann vi intressant och vi kunde se kopplingen till den svenska socialtjänsten och det som våra svenska och nordiska författare skrivit mycket om. Han fortsätter med att skriva om att samarbetet mellan klienter och handläggare sällan är aktivt påtvingat eller att det grundas i ren frivillighet. Han menar att det kommer ur samhällets struktur och av de alternativ som klienten har att välja på (Lipsky 2010).

Lipsky (2010) är även inne på handläggarens och organisationens plats i samhällsbygget och hur beroende den är av rådande politik. Han skriver om hur organisationer ibland hanterar de komplexa situationer den möter i kombination med minskade anslag. Han menar att organisationen tvingas

utveckla arbetssätt för att ändå fortsätta ge den service som de vill ge. Det gör de genom att effektivisera insatser, minska på personalstyrkan eller att omdefiniera sina mål så att det passar bättre till rådande ekonomi. Det finns dock risk att kvalitén då försämras, menar Lipsky (2010).

### **3.7 Handlingsutrymme -utmaningar i socialt arbete.**

”Handlingsutrymme -utmaningar i socialt arbete” av Kerstin Svensson, Eva Johnsson och Leili Laanemets (2008) är en kursbok i praktiskt socialt arbete som vill lyfta fram en del centrala och gemensamma aspekter av socialt arbete som kan härledas till olika organisationer oberoende av vilken social problematik man arbetar med. Författarna vill genom både forskningsbaserad kunskap och praktiska exempel skapa en diskussion om hur det är att jobba som socialarbetare. Vi har utifrån våra frågeställningar valt ut delar ur boken som vi anser är relevanta för vårt syfte.

Interaktionen mellan klient och socialarbetare lyfts fram och författarna beskriver den mellanmänskliga relationen med normer, etik och makt i fokus, som en central del i allt socialt arbete. Vikten av att sätta sig in i klientens livsvärld och kunna förstå, tolka och förhålla sig till det klienten beskriver, är en viktig aspekt i mötet mellan professionell och klient. Inte bara för att jämna ut maktfördelningen som ofta kan vara obalanserad, utan också för att på det sättet kunna ge tillbaka en del av handlingsutrymmet till klienten, som ofta befinner sig i en pressad livssituation och inte på egen hand har möjlighet att handla (Svensson et.al 2008).

Som socialarbetare arbetar man i en organisation som verkar för att uppnå organisationens gemensamma mål tillsammans med andra. Det är därför viktigt, skriver Svensson et.al (2008), att socialarbetaren har kännedom om hur organisationen fungerar, vilka resurser som finns och vilka förhållningssätt som styr verksamheten. En organisation inom socialt arbete är ett ständigt föränderligt system som är beroende av samhälleliga och politiska skiftningar, och socialt arbete är ofta individualiserat och varierat. Individerna blir ”råvaran” i organisationen och därför kan man kalla organisationen inom socialt arbete för en ”människobehandlande organisation” (Svensson et.al 2008). Dessa människobehandlande organisationer är värdeladdade och har en moralisk aspekt som gör att de är komplexa och behandlar både individens rättigheter som skyldigheter. Socialtjänsten är alltså en organisation som dras mellan hjälp och stöd, och kontroll och tvång.

Utredningar är en stor del av det sociala arbetet, liksom all form av dokumentation. Svensson et.al (2008) skriver att utredningen är ett sätt att försöka normalisera, att utredningen bedömer vilka avvikelser som man bör få bukt med. I dokumentationen och utredningen blir individen till ett objekt och dess liv blir till ett ärende. På detta sättet kategoriseras och sorteras även klienter för att kunna passas in i en mall som socialtjänsten har resurser att kunna åtgärda. En persons situation kan definieras olika beroende på vilka begrepp, metoder och resurser den lokala organisationen fokuserar på. Synen på klienten varierar alltså beroende på i vilken kontext socialarbetaren möter denne. Utredningen skall dock liknas vid en form av forskningsprocess och det finns mycket riktlinjer och mallar som beskriver att utredningen skall vara saklig, opartisk och rättssäker för klienten och att den ska vara grundlig och välmotiverad. (Svensson et.al 2008).

Svensson et.al (2008) beskriver hur mötet och relationen påverkar klienters och socialarbeters handlingsutrymme. Mötet kan vara ett sätt att uppnå ett mål eller så kan målet vara att mötas. Men mötet sker både mellan människor och mellan organisation och individ. Mötet mellan människor har ett emotionellt perspektiv som kan beskriva vilka känslor som kan uppstå och hur relationerna mellan socialarbetaren och klienten kan se ut. Mötet mellan organisation och individ har ett mer byråkratiskt perspektiv och beskriver rättigheter och skyldigheter gentemot varandra.

Hur mötet artar sig beror på vilka erfarenheter och förväntningar klienten såväl som socialarbetaren

har inför mötet. Blir inte mötet som förväntat kan klienten bli osäker vilket kan göra att det blir svårare att skapa en relation och socialarbetaren blir i sin tur otrygg i sin roll som professionell vilket kan leda till ytterligare obehag. Relationen behöver dock inte vara emotionellt laddad utan kan vara neutral, men det är när den blir laddad med negativa emotioner som det kan skada den fortsatta relationen. Det är alltså viktigt att ha ett gott bemötande med ett öppet förhållningssätt för att skapa förutsättningar för ett fortsatt bra handlingsutrymme (Svensson et.al 2008).

Personer som på ett eller annat sätt kommer i kontakt med Socialtjänsten är en heterogen grupp, men det finns ändå likheter mellan hur människor anpassar sig till rollen som klient. För det första sker det en mer eller mindre uttalad anpassning från klienten för att klienten ska få den hjälp den vill ha. Klienten anpassar alltså sin livshistoria för att uppnå ett visst resultat. Den här anpassningen kan vara mer eller mindre självutlämnande och i vissa fall kan klienten ”döda” en del av sig själv för att socialisera sig in och underordna sig Socialtjänstens krav och förväntningar (Svensson et.al 2008). Det kan finnas en ambivalens kring klientskapet som är både betryggande och betungande och som kan leda till motstridiga känslor inför socialarbetaren eller inför organisationen som helhet. Man kan vara i behov av hjälp men det kan kännas förnedrande att ta emot den hjälpen (Svensson et.al 2008).

## 4. Teoretiska utgångspunkter.

### 4.1 Symbolisk interaktionism.

Symbolisk interaktionism är en socialpsykologisk och sociologisk teori som utgår från att människor skapar sin sociala verklighet i interaktion (samspel) med varandra och den sociala kontext de lever i. Verkligheten byggs upp av människor i interaktion, genom symboliska gester och handlingar och genom språket (Payne, 2008).

Interaktionismens grundläggande idéer härstammar långt bak i sociologins historia. Teorins framväxt kan härledas till USA i början av sekelskiftet 1900 och fram till 1930-talet och begreppet symbolisk interaktionsim myntades av den amerikanska sociologen Herbert Blumer. Han menade att det som skiljer människan från djuren är vår förmåga att tolka och förstå olika situationer, och dessa situationer skapas i de mellanmännsliga relationerna (Månsson, 2002).

En annan förgrundsgestalt var sociologen George Herbert Mead. Mead menade att det sociala samspelet skapar individens syn på den sociala verklighet hen lever i, samt sin egen jaguppfattning. Det sociala samspelets viktigaste förutsättning är språket och det är genom språket vi tolkar, förstår och beskriver vår verklighet. I språket finns också ett symboliskt värde, liksom i de gester, handlingar och tolkningar vi gör av interaktionen med andra människor. Mead menar att det är kommunikationen som är grunden för den sociala ordningen i samhället och för att förstå individen måste man också förstå samhället som denne lever i (Berg, Boglind, Leissner, Månsson & Värnlund 1975).

Mead betonar att det aktiva, väljande subjektet delvis styrs av erfarenheter från det sociala samspelet och den sociala verklighet som hen lever i, men att hen samtidigt har en möjlighet att gå utanför sina sociala ramar och erfarenheter. Jaget är fortfarande en produkt av samhället, men samtidigt är det jaget som upprätthåller den sociala ordningen tillsammans med andra aktörer i samhället, och därför också den som bestämmer hur det sociala samhället ska se ut, vilka normer och värderingar som ska råda (Månsson, 2002). Det är alltså jag själv som tolkar och förstår det som händer runt omkring mig, men jag är påverkad av det samhälle jag lever i och de värderingar och åsikter som tillhör den kontext jag befinner mig i (Payne, 2008).

Interaktion sker alltså i mötet mellan människor och handlar om samspel, kommunikation och hur vi förhåller oss till varandra. Att sätta sig in i en annan människas livsvärld är att byta perspektiv och anpassa våra egna erfarenheter och beteenden till någon annan. Vi tolkar situationer utifrån omgivningen och rådande normer och värderingar, och om vi agerar avvikande enligt dessa låter omgivningen oss veta det eftersom den reagerar på ovanligt handlande (Svensson et.al. 2008). Genom att konstruera verkligheten på det här sättet, ger man mening till den. Meningsskapandet sker i det sociala rummet och vi förstår andra genom att ”ta den andres roll” (Berglind, sid 26, 1995). Ett sådant empatiskt förhållningssätt kan också tillämpas i det sociala arbete, då socialarbetaren bör i första mötet försöka sätta sig in i den andres roll för att förstå och ge mening åt den utsatta situation klienten befinner sig i (Berglind 1995).

Som socialarbetare går man ofta in i en interaktion som är emotionellt negativt laddad, då klienten ofta befinner sig i en svår eller pressande livssituation. Att förstå och sätta sig in i den andres tankar



och handlingar blir därför extra viktigt för att skapa ett gott möte som kan leda till ett större handlingsutrymme för klienten, och på det sättet även balansera upp den ojämna maktfördelning som kan bli i relationen mellan den professionelle och individen (Svensson et.al 2008).

## 4.2 Makt i socialt arbete.

Makt kan yttra sig på många olika sätt och finns fördelat överallt i samhället. Makt kan vara härskartekniker, våld eller hot om våld, tvångsåtgärder, terror, lagar, organisationer, personer, sättet att kommunicera eller föra sig, bland mycket annat. I det sociala samspelet skulle man kunna säga att man har makt över någon i den utsträckning man kan få denne att göra någonting som denne annars inte skulle ha gjort (Engelstad, 2006).

I socialt arbete är maktbegreppet en central del av diskussionen. Både på en strukturell, positionell och relationell nivå finns makten även om den ibland kan vara delvis subtil (Johansson 2002).

Makt kan definieras som dels själva handlingen, utövandet av makt och dels tillgången till maktresurser. I socialt arbete kan socialarbetarens maktresurser bestå av möjligheten till att fatta beslut över klienten, att bevilja ekonomiskt bidrag eller att tillämpa tvångsåtgärder mot klientens vilja (Swärd & Starrin 2006).

Maktrelationen mellan klient och handläggare behöver dock inte vara konstant eller absolut bara för att handläggaren har tillgång till beslutsfattandet, lagar och rollen som den professionelle. Makten finns hela tiden inneboende i relationen och verkar från alla håll, både uppifrån (kanske från organisationens regler och mål) som nerifrån (klienten kan motsätta sig förslag, vara påläst och ta tillbaka en del av makten genom argumentation). Motstånd och maktutövning samverkar och där det ena finns, finns också det andra (Swärd & Starrin 2006).

Makt och hjälp kan sägas vara olika sidor av samma praktik. Michel Foucault menar att makt utspelar sig i alla delar av samhället och finns inbyggd i alla relationer. Makten behöver inte för den delen enbart innebära våld eller tvång och behöver varken vara positiv eller negativ ( Swärd & Starrin 2006). Makten kan upprätthållas också genom att den som är underlägsen accepterar maktutövningen vilket hjälper till att legitimera makten (Engelstad 2006). Detta kallar Foucault för ”maktens mikrofysik” och kan beskrivas som en makt som är knuten till en bestämd organisation eller myndighet där makten blir osynlig men ständigt närvarande på grund av att den är allmänt accepterad och legitimerad av allmänheten som utsätts för makten.

En stor del av yrkesutövningen i det sociala arbetet sker genom kommunikation och relationer mellan människor. I det professionella arbetet på socialtjänsten får socialarbetaren hantera en synlig makt som ligger i Socialtjänsten som verksamhet och dess makt att bestämma och fatta beslut över människors sociala situation. Men det finns även en mer subtil och osynlig makt som sker i mötet mellan socialarbetare och klient. Det kan exempelvis vara i samtalet där klienten öppnar sig och beskriver sin utsatta situation, och därmed blir sårbar för socialarbetaren. Socialarbetaren kanske i den situationen ger stöd och råd, tröstar och kommer med förslag om hur klienten ska gå tillväga. Detta blir en form av osynlig makt då socialarbetaren är den som vet vad som är bäst för klienten utifrån hans professionella kunskap. Detta kan också kopplas till begreppet paternalism som beskriver hur socialarbetaren handlar utifrån att hen anser att klienten inte kan fatta egna beslut, att klienten är ett offer som behöver den professionella hjälp som socialarbetaren kan erbjuda (Swärd & Meeuwisse 2002).

Om klienten å andra sidan inte öppnar sig utan drar sig undan och inte vill prata om sin situation, kan detta tolkas som att klienten inte vill samarbeta och blir därmed utsatt för restriktioner i beviljandet av bistånd eller insats (Svärd & Meeuwisse 2002).

### 4.3 Utredningsmetodik.

För att förstå de svårigheter som finns i utredningsarbetet ansåg vi att det var relevant för oss att sätta oss in i utredningsmetodiken och vilka riktlinjer som finns kring utredningsarbete. Edvardsson (2009) menar att en osaklig utredning kan leda till att fel eller olämpliga åtgärder vidtas, vilket i sin tur kan leda till att barn eller vuxna drabbas, när målet med utredningen skall vara skydd för individen. Detta är intressant att sätta sig in i gällande vad organisationen och lagen säger om hur handläggaren bör utreda klienten och vilka beslut som bör tas i aktuell situation, kontra den kontroll som individen kan uppleva och som trots goda intentioner kan kännas kränkande för klienten (Johansson i Svärd & Starrin 2006).

Kritisk-saklig utredningsmetodik stödjer sig framförallt mot 1 kapitlet i grundlagen som föreskriver att utredningsarbetet ska föregås av ”likhet inför lagen” och ”saklighet och opartiskhet” när det kommer till myndighetsutövning av tjänstemän inom offentliga organisationer (Edvardsson 2009). Inom socialtjänsten arbetar man naturligtvis också och mestadels utifrån socialtjänstlagen som föreskriver att utredningsarbete bör utmärkas av helhetssyn, barnperspektiv, respekt för den enskildes integritet och självbestämmande. Myndigheten har alltså ett stort utredningsansvar med krav på hög kvalitet på utredandet. Utredandet kan betraktas som en process som är kantad av massor av grundläggande riktlinjer och krav så som logisk struktur, tydlighet, öppen redovisning och relevant inhämtad data. Information som inte är relevant för det som ska utredas skall således inte ens nämnas i utredningen (Edvardsson, 2009).

Stödjande och behandlande samtal är inte det samma som utredande samtal. Syftet är här att klarlägga vissa förhållanden för att få en helhetssyn. Dock måste samtalen naturligtvis vara respektfulla, men att använda sig av stödjande eller behandlande samtal i utredningsarbetet är inte att rekommendera då det ofta kan leda till felaktiga beslut. Det finns enligt Edvardsson (2009) en risk för att utredarens egna subjektiva tolkningar av de mer behandlande samtalen kan komma att påverka utredningen utfall och därmed finns alltså även en risk att besluten inte blir sakligt fattade.

Vidare förklaras dessa risker för alltför subjektiva bedömningar genom principen som beskriver kravet på ickekontaminering. Detta betyder att utredningen inte skall kontamineras av utredarens förutfattade meningar, ogrundade föreställningar eller egna känslor som exempelvis oro eller antipatier. Det är också i denna princip som likhet inför lagen och rättssäkerheten finns. Detta kan ju vara väldigt känsligt och svårt speciellt i arbetet med barn, eftersom man där jobbar med att hela tiden eftersträva ett heltäckande skydd för barns liv och hälsa. Det kan vara svårt att inte påverka ett barn med sina egna åsikter och förväntningar när man håller utredande samtal med barn, och detta ses som ett stort utredningsproblem (Edvardsson 2009).

Arbetsstress hör ofta till utredarens ekologi och kan ofta inverka negativt på utredningsarbetet. Ökad arbetsbelastning, med fler ärenden och mindre tid gör att utredaren helt enkelt inte hinner göra det goda arbetet som krävs av en professionell handläggare. Den bristande tiden leder till bristande information vilket i sin tur leder till förtryck av klienterna. Klienten blir ett objekt och ett nödvändigt ont i utredningsarbetet och får inte den service som lagen säger att hen har rätt till att få. Studier visar att en psykisk utmattning i utredningsarbetet kan leda till en mer negativ människosyn

och likgiltighet inför människors livssituation. Detta kan, till skillnad från kravet på icke-kontinuerlig, leda till en standardisering av ärenden och utredningar som också kan leda till felaktiga beslut, vilket i sin tur också kan bli destruktivt och icke-kostnadseffektivt (Edvardsson 2009).

#### **4.4 Organisationsteori.**

En organisation kan beskrivas som ett socialt system som på ett medvetet sätt är konstruerat för att följa vissa riktlinjer för att kunna uppnå ett bestämt och gemensamt mål. En organisation består av människor, i samspel med varandra. Eftersom att människor är olika är organisationen således inte en homogen organism utan består av olika människor med olika intressen och tillvägagångssätt för att uppnå organisationens övergripande mål. Man kan se organisationen som ett system som är beroende av omvärlden, alltså av andra människor som är i behov av systemets resurser och som därmed kan upprätthålla systemet (Jacobsen&Thorsvik 2008).

Organisationen kan ses på många olika sätt. Den kan ses som en byråkratisk tjänstehierarki med fasta och reglerade ansvarsområden, specialiseringar och expertområden som kräver speciell kompetens. I dessa tjänstehierarkier sker konstant interaktion mellan människor som upprätthåller de normer och värderingar som finns inom organisationen.

Organisationen kan förklaras som ett företag, en förvaltningen eller en myndighet. Den kan också förklaras som en sammanslutning, exempelvis ett förbund eller en förening där människor sammanlutit på eget initiativ och i något gemensamt intresse. Som socialarbetare kommer man dagligen i kontakt, inte bara med den egna organisationen utan också med andra organisationer i samhället som man samverkar med i sitt arbete. Det sociala arbetets organisation är således beroende av den rådande socialpolitiken samt vilka strukturer som utvecklas i samhället (Larsson i Swärd & Starrin 2006).

Organisation och makt kan ofta vara tätt sammankopplat. På grund av de många olika individerna och grupperna som finns inom och är i relation med organisationen är det näst intill omöjligt att undvika intressekonflikter och missnöje hos vissa av dessa individer eller grupper. Det råder alltså inte alltid överensstämmelse mellan organisationens formella struktur och det som faktiskt görs i det dagliga arbetet. Detta kan naturligtvis bero på andra saker än intressekonflikt, exempelvis ekonomiskt läge, oenighet, dålig arbetsmiljö eller svagt ledarskap (Jacobsen & Thorsvik 2008).

När de anställda i en organisation har accepterat de riktlinjer och förväntningar som är inbakade i den formella strukturen, har de därmed underordnat sig en maktstruktur som sällan leder till öppet motstånd då det är en dold maktstruktur. Detta kallas för systemmakt och är ofta invävt i organisationens mål, riktlinjer och arbetsbeskrivningar.

Men även inom organisationen är makt varken positiv eller negativ, utan det är vad man gör med makten som bestämmer vad effekten av den blir (Jacobsen & Thorsvik 2008).

Organisationen är uppbyggd av olika maktbaser. Det kan exempelvis vara ledningen i form av enhetschef och metodhandledare men det finns också i arbetsgruppen och på en vardaglig nivå. Hur mycket makt en person har beror på hur hierarkin ser ut inom organisationen, vem som har ansvar för vad och hur dessa arbetsuppgifter kategoriseras hierarkiskt i arbetsgruppen.

Om en person exempelvis har kontroll över dagordningen eller kontroll över den information som kommer ut till de anställda kan detta ses som en maktbas. Det kan också handla om kontrollen över

arbetsuppgifterna och hur de delas ut, samt socialisationsprocesser och personliga resurser (Jacobsen & Thorsvik 2008).

Att de anställda inom organisationen har ett stort handlingsutrymme och en viss frihet i utformandet av sitt arbetet, är viktigt för att minska känslan av maktlöshet i stora organisationer. Dock är balansen av ett stort handlingsutrymme och tydliga regler och ramar viktigt för upprätthållandet av organisationen och dess utveckling (Jacobsen & Thorsvik 2008)

## **5. Metod.**

### **5.1 Inledning.**

I metodkapitlet kommer vi beskriva hur vi gått till väga för att besvara våra frågeställningar. Vi har försökt vara så noggranna och utförliga som möjligt samt följa vårt arbetes kronologi för att, som Dalen (2007) menar ger läsaren en större transparens.

### **5.2 Författarnas förförståelse.**

Något som vi diskuterat mycket inför och under vårt arbete är vår tudelade förförståelse när det kommer till vårt ämne. Vi har både olika erfarenhet och olika förförståelse om Socialtjänsten. Vi tänker att det inte bara kommer från oss själva utan även mycket från omgivningen. Vi kommer här lyfta fram lite om våra olika förförståelse som vi tänker kan vara bra att känna till för läsaren.

Den största skillnaden erfarenhetsmässigt är att John praktiserat och senare arbetat på Socialtjänsten. Möjligheten att applicera teori på praktik och praktik på teori har ökat. John har även fortsatt arbeta på socialtjänsten medan arbetet med uppsatsen fortlöpt. Sofia hade å andra sidan sin praktik inom behandling med miljöterapeutiska inslag och som kurator på skola. Inom dessa områden arbetar man nära klienten men det är förhållandevis långt ifrån utredningsarbete och myndighetsutövning. Sofia har då egentligen varit inom de grenar av socialt arbete som vi i inledning presenterade som det som är mest eftersträvt/eftertraktat och populärt.

### **5.3 Val av metod.**

Vi har valt att använda oss av kvalitativ metod för att genomföra vår studie. I kvalitativa studier läggs tonvikten på det talade ordet snarare än på siffror, som i kvantitativa studier. Tyngden ligger på att förstå den sociala verkligheten och hur deltagarna i en denna miljö tolkar verkligheten (Thomassen 2007). Ett överordnat mål är att man som forskare ska kunna sätta sig in i informanternas livsvärld och på ett träffande sätt kunna beskriva hur informanterna upplever sociala fenomen utifrån tankar, erfarenheter och känslor (Dalen, 2007). Det finns dock olika sätt att beskriva vad kvalitativ forskning innebär och den kan tolkas på olika sätt. De vanligaste kvalitativa metoderna är etnografi (deltagande observation), kvalitativa intervjuer, fokusgrupper, analys av texter och dokument. Oftast används fler än en metod (Bryman, 2010).

Anledning till att vi inte valde att göra en kvantitativ studie är att vi inte är ute efter generella svar och förklaringar på vårt fenomen, utan vill hellre ta reda på hur och varför personer tycker vissa saker. Vi vill besvara våra frågeställningar genom individens egna subjektiva upplevelser och berättelser om hur hen uppfattar situationen utifrån sina tankar, känslor, ord och tolkningar. Man skulle kunna säga att vi vill nå kunskap genom att "se världen med en annans ögon" (Larsson, Lilja & Mannheimer 2005). Den kritik som finns av kvalitativa studier är dock precis detta; att kvalitativ forskning är alldeles för subjektiv: det går inte att utvinna något generellt av materialet. Det kan också bli så att våra egna uppfattningar om verkligheten och vad som är betydelsefullt smyger sig in trots självkritik och medvetenhet om våra egna fördomar (Bryman, 2010).

## 5.4 Informantbrev.

Informantbrevet skrev vi redan tidigt under höstterminen, ett par veckor innan det egentliga uppsatsarbetet påbörjades, för att få tid på oss att få tag i klienter till våra intervjuer. Vid den tidpunkten hade vi dock en annan idé för uppsatsen som behandlade tiden mellan utredningens avslut och att insatsen verkställs. Men då brevet var relativt allmänt formulerat tyckte vi att det fungerade även på det ämne som vi till slut bestämde oss för och som vår uppsats handlar om.

John gav sedan ut brevet till alla handläggare som var på plats de dagar som John arbetade på enheten. Handläggarna ombads att förmedla brevet vidare till de klienter som matchade den beskrivning John gjort på ett informationsmöte några veckor innan. Brevet var utformat med en informationsdel där vi beskrev kort och övergripande vad intervjun skulle gå ut på, och en del där klienten fick fylla i om hen var intresserad av att ställa upp, hur vi kunde få kontakt med klienten och om klienten hade något förslag på plats att mötas.

## 5.5 Informantgrupper.

Genom att använda sig av flera informantgrupper kan det ge en bredare förståelse för hur olika grupper upplever situationer samt ger en mer nyanserad bild av mötet och relation mellan handläggare och klient. Det blir också ett sätt att kunna jämföra uppfattningar och tankar kring utredningsarbetet (Dalen, 2007).

Det var betydligt lättare att få till intervjuer med handläggare och arbetsledare då vi hade fritt tillträde till kontoret tack vare Johns arbete och kunde gå direkt till handläggarnas och arbetsledarnas kontor och boka in intervjuer på plats. Samtliga av de tre tillfrågade handläggarna svarade ja och med några få ombokningar genomfördes alla intervjuer på utsatt tid.

När vi skulle välja vilka handläggare som skulle tillfrågas diskuterade vi mycket om hur valet skulle gå till. En idé var att lägga allas namn i en "hatt" och dra tre namn, en annan idé var att sätta upp en lista och därefter skulle handläggarna själva få skriva sina namn om de ville ställa upp. Men i slutändan kände vi att vi föredrog att fråga personligen och boka in tid direkt för att kunna vara så effektiva som möjligt. Det fanns då också möjlighet att kunna förklara vårt syfte med intervjun samt svara på eventuella frågor som uppstod. Det var viktigt för oss att vara helt ärliga och öppna med vad vårt syfte med forskning var, vilket vi tror bidrog till att alla intervjuer kunde genomföras och med ett gott resultat. Att ha ett öppet tillvägagångssätt är enligt Bryman (2010) viktigt för forskningen.

Spridningen av handläggare var bred, från en som jobbat ganska kort tid, till en som jobbat i ca 28 år.

När vi valde vilka arbetsledare som vi ville intervjua, tillfrågade vi först enhetschefen och eftersom att enheten bara har en chef blev valet lätt. Enheten har dock två metodhandledare varav en inte var tillgänglig den dagen som vi bokade våra arbetsledarintervjuer. Vi ansåg att det räckte med två arbetsledarintervjuer.

När det kommer till klientgruppen hade vi en ambition om att intervjua tre personer. Dock på grund av bortfall fick bara två (se kapitel 5.10.4 Bortfall 2).

## 5.6 Observationer.

Förutom intervjuer och tidigare forskning har vi även använt oss av observationer i vår studie. Bryman (2010) beskriver deltagande observationer som att forskarna deltar i de miljöer där forskningen äger rum och observerar, iakttar beteenden och lyssnar på vad som sägs. Från början hade vi inte tänkt att använda oss av observationer i vårt arbete. Men då vi blev insläppta i arbetsgruppen deltog vi ofta vid fika och lunch och var på ett naturligt sätt en del av det vardagliga arbetet på kontoret. Detta hänger delvis ihop med att John fortfarande arbetar på kontoret och vistas där med samma funktion som dem. Vi tyckte dock att det var viktigt att vara tydliga med att uttala de dagar vi var där som studenter. De observationer som vi då gjorde var helt öppna och personalen har både innan och under besöken fått information om vår studie och vad vi vill ta reda på. Men observationerna var inte alltid uttalade till alla vi träffade aktuell dag.

De deltagande observationerna har gett oss mycket och intressant information, men den bristande transparensen av deltagande observationer är väldigt svår att redovisa eftersom den är så kopplad till hur vi som forskare själva uppfattar situationer (Bryman, 2010) och vi har därför lagt den större vikten vid att redovisa de kvalitativa intervjuerna.

## 5.7 Intervjuguide.

Innan det var dags att träffa våra informanter utformade vi en intervjuguide med teman/frågor som skulle beröras men där det ändå fanns stor frihet för informanterna att utforma svaren på sitt eget sätt (Bryman, 2010). Vi kom överens om att frågorna inte nödvändigtvis behövde komma i samma ordning som i intervjuguiden under själva intervjun men syftet med att använda sig av en intervjuguide är ändå att skapa en viss ordningsföljd. Detta gör man för att underlätta att få svar på sina frågeställningar. Den här typen av intervjuguide skulle vi kunna kalla för den allmänna intervjuguiden, eftersom frågorna inte nödvändigtvis behöver ställas exakt i samma ordning eller behöver formuleras på exakt samma sätt till alla informanter (Larsson et.al. 2005). En intervjuguide kan också vara bra att ha för att inte glömma bort frågor eller missa att ta med tex bakgrundsfakta. Intervjuguiden kan också hjälpa till att redan innan reflektera över vilket språk man vill använda i sin intervju. Vi anpassade till exempel språket i frågorna beroende på om det var en professionell eller en klient vi skulle intervju (Bryman, 2010). Vi ansåg att ett mer fackligt språk som innehåller fler begrepp lämpar sig bäst för handläggariintervjuerna men kanske inte för klientintervjuerna.

Vår intervjuguide består av tre delar, ”handläggariintervju”, ”klientintervju” och ”arbetsledariintervju”. Frågorna i intervjuguiden är upplagda ungefär på samma sätt och följer samma tema, men från olika perspektiv. Handläggardelen och klientdelen fokuserar mer på funktionen, relationen och rollen i mötet och även på hur de själva upplever situationer och vilka förväntningar och tankar de har om utredningsarbetet. Arbetsledardelen fokuserar mer på vilka riktlinjer, ramar och regler som finns kring utredningsarbete. Intervjuguiden har reviderats ett antal gånger under resans gång och mellan intervjuerna. Den nuvarande versionen (bilaga 2) är därför inte helt autentisk med alla intervjuer vi har genomfört.

## 5.8 Pilotstudie.

Innan vi genomförde våra intervjuer ville vi göra en pilotstudie för att få lite mer kött på benen. En pilotstudie kan beskrivas som ett ”träningstillfälle” för forskaren, ett tillfälle att skaffa sig en förförståelse om det ämne som man vill undersöka och få en fördel när man förbereder eventuella frågor till intervjuer eller söker tidigare forskning (Bryman, 2010). Vår personliga drivkraft var att

vi ville testa våra preliminära frågor samt för att få en större förståelse för utredning och arbetet på socialkontoret. Att göra en pilotstudie tycker vi var väldigt värdefullt då vi fann att det fanns mycket luckor i vår intervjuguide från början. Pilotstudien väckte även nya frågor och funderingar som kändes väldigt relevanta utifrån vårt syfte. Pilotstudien genomfördes på en handläggare och det var alltså det perspektivet som testades. När det gäller klientintervjun gjorde vi en ”rollspelade pilotstudie” där en av oss fick spela en klient medan den andre intervjuade. Detta var förvånansvärt effektivt och gav oss nya tankar kring klientfrågorna vilket gjorde att vi både tog bort frågor och la till nya. Med pilotstudien ville vi få till en större naturlighet i samtalet och att på ett bra sätt känna oss bekväma med att ställa följdfrågor utan att gå ifrån ämnet alltför mycket.

## **5.9 Intervjuerna.**

Vår kvalitativa studie består av semistrukturerade intervjuer. Semistrukturerade intervjuer kan vara bra då man vill försöka hålla sig till temat och de specifika frågeställningarna, men då man även vill att det ska finnas utrymme för utsvävningar och följdfrågor. (Bryman, 2010).

Vi bestämde från början att vi båda skulle vara med på intervjuerna men att en av oss var den som höll i den aktuella intervjun. Den andra av oss satt bredvid och gjorde anteckningar och kom med eventuella följdfrågor. Det finns en tanke bakom att intervju på det här sättet, då Bryman (2010) menar att det är lätt som intervjuare att inte se eller höra delar som ”borde” uppmärksammas, då man är så fokuserad på sig själv och att man håller sig till intervjuguiden. Han menar, att den som sköter intervjun inte ser hela bilden och det blir därför ”medintervjuarens” uppgift, att fylla i de luckor som uppstår (Bryman 2010).

Vi tog beslutet att Sofia var den som fick hålla i intervjuerna med handläggare och arbetsledare, då John ville undvika att intervjun blev för likt ett samtal mellan kollegor. Eftersom John även har en djupare förståelse för arbetet, fanns det en risk att vi skulle missa vissa bakgrundsfakta och därför fanns det en poäng med att en ”utomstående” (Sofia) skötte dessa intervjuer.

Klientintervjuerna delade vi upp så att vi höll i var sin intervju. Efter Johns klientintervju insåg vi att även det blev svårt med tanke på Johns dubbla roll, både som student som ska skriva en uppsats, och som handläggare på enheten. Klienten blev inte informerad om att John delvis arbetar på enheten, eftersom studien gjordes i utbildningssyfte och inte är kopplad till arbetsplatsen. Detta är naturligtvis något man kan diskutera men vi valde att göra på detta sätt då vi var oroliga att den informationen annars skulle komma att påverka intervjuerna negativt. Mer diskussion kring detta i Etiska överväganden.

## **5.10 Urval och bortfall.**

Tack vare att John har haft praktik och numera arbetar på socialkontoret som vi utgått ifrån, har vi fått en naturlig ingång till Socialtjänsten. Att få tillgång till en så relativt sluten miljö som Socialtjänsten, är inte alltid så lätt och det kräver att forskaren får stöd från någon inne i organisationen som kan godkänna tillgången (Bryman, 2010). I detta fall är det alltså tack vare att John har mycket kontakter på aktuellt socialkontor och har långt innan vi påbörjade vår studie, frågat om lov hos enhetschef och bland kollegor. John blir det man kan kalla för en ”gatekeeper” (Bryman 2010) som har gjort att vi kunnat ta de kontakter vi har behövt.



Det är viktigt att vi som forskare beskriver vårt urval noggrant för att det ska gå att bedöma giltigheten i studien (Dalen, 2007). Vi började med att John presenterade vår idé om klientintervjuer på ett möte under arbetstid och frågade alltså om handläggarna hade någon klient som matchade det vi ville undersöka, nämligen klienter som har varit föremål för utredning men där utredningen är avslutad och där klienten har fått insats beviljad i form av familjebehandlare.

Det första urvalet vi har gjort är ett geografiskt urval (Dalen 2007). Vi har alltså begränsat oss till informanter som har varit föremål för utredning på den aktuella enheten i Göteborg. Personerna ska även ha fått samma insats, nämligen familjebehandlare, vilket vi har valt i första hand pga att vi först ville skriva om familjebehandling, men som vi i andra hand valde att ha kvar som krav då svaren kan bli mer jämförbara när insatsen varit den samma. Vi har även haft som krav att utredningen skall ha varit avslutad och insatsen skall vara påbörjad, då vi tänker att det dels funnits tid för reflektion över utredningstiden.

### **5.10.1 Avgränsning 1.**

Den första avgränsning vi gjorde var att vi ställde kravet på att klienterna vi ville intervjua skulle ha avslutad utredning och påbörjad insats i form av familjebehandling. Detta var inget som gynnade oss direkt, men eftersom vi bara ville intervjua tre klienter hoppades vi på att det ändå skulle gå vägen. Det fanns dock en tanke med att de som vi intervjuade skulle ha fått samma insats då svaren skulle komma att bli lättare att jämföra.

### **5.10.2 Avgränsning 2.**

Nästa avgränsning gjorde vi på grund av att handläggarna själva fick bestämma om och till vem de ville ge ut breven. Vissa av handläggarna valde att inte skicka till personer som befann sig i vad de kallade för kris, ärenden där det precis kommit in en anmälan, eller liknande situationer. Man skulle kunna säga att handläggarna själva gjorde ett så kallat bekvämlighetsurval utifrån deras egen uppfattning om vilka klienter som skulle kunna fungera i en intervjusituation, och vilka som inte skulle göra det. Här hade vi ingen kontroll över processen utan fick helt enkelt hoppas på att det i alla fall blev tre intervjuer inbokade.

### **5.10.3 Bortfall 1.**

Vårt första bortfall skedde efter att handläggarna skickat eller gett ut breven i samtal med klienterna, och det bestod i att klienter tackade nej till intervju eller helt enkelt inte svarade. Vi kan se ett betydligt större intresse bland de som fått brevet direkt av handläggaren än de som fick brevet per post. Ingen av de som fått brevet per post tackade ja.

Klienterna blev också tillfrågade via telefonsamtal av handläggaren, vilket gav oss en informant.

### **5.10.4 Bortfall 2.**

Vi fick till slut tre inbokade intervjuer, vilka två av dem gick att genomföra på bestämd tid och plats. Den tredje klienten uteblev från ett första och ett andra möte. Vi försökte då boka ett tredje möte men då klienten inte kunde inom en rimlig tid, valde vi att tacka så mycket men avboka intervjun helt och hållet. Vi tog därefter kontakt med ett par handläggare igen för att se om det fanns någon möjlighet att få till en intervju med en annan klient men vi fick inte tag i någon. Vi fattade därefter ett beslut om att nöja oss med två klientintervjuer, då vi fått ihop förhållandevis mycket material genom handläggareintervjuer samt arbetsledarintervjuer.

## 5.11 Samtyckesdokument.

Inför våra klientintervjuer diskuterade vi vad vi skulle säga i början av intervjun för att informera så tydligt som möjligt om informanternas rättigheter kring samtycke och information. Det var också viktigt för att inte riskera att de utsattes för skada, förödmjukelse eller kränkningar (Vetenskapsrådet 2013). Efter samråd med vår handledare kom vi fram till att utforma ett samtyckesdokument som vi skulle lämna till våra informanter. I samtyckesdokumentet finns information om deras rättigheter, våra kontaktuppgifter samt vår handledares kontaktuppgifter (se Bilaga 3).

## 5.12 Transkribering.

Intervjuerna har tagit mellan 25 och 55 minuter och har spelats in med diktafon. Alla intervjuer har sedan spelats upp och transkriberats ordagrant. I början av varje intervju förklarade vi varför vi använde oss av diktafon och alla informanter godkände användandet, vilket även Bryman (2010) tar upp som en viktig aspekt. Vi informerade även om att inga namn skulle användas i det utskrivna materialet, utan vi har kodat alla personer som nämnts, utom oss själva. Att spela in intervjuerna för att senare lyssna på dem igen samt transkribera dem för att kunna hantera dem i pappersform, har varit viktigt för vår analysprocess. Enligt Bryman (2010) finns det dock en risk att informanterna kan bli obekväma av att samtalet spelas in. Vi upplevde att några av informanterna blev just obekväma, men det var endast i inledningsskedet och gick snart över. Vi tror inte att detta har påverkat resultatet avsevärt, men däremot är det svårt att som forskare redovisa resultatet på ett autentiskt sätt då känslor, gester och tonlägen är svåra att beskriva i textform.

## 5.13 Litteratursökning.

För att få fram information om tidigare forskning samt hitta litteratur om de teorier vi bestämt oss för, har vi använt oss av dessa olika sökmotorer: LIBRIS (katalog som är gemensam för alla bibliotek och de svenska universiteten och högskolorna), GUNDA (Göteborgs universitetsbiblioteks litteraturkatalog) Social Service Abstract, SwePub och SUMMON (en söktjänst på Göteborgs universitetsbibliotek).

För att hitta den tidigare forskningen har vi använt oss av sökord som: socialarbetare, handläggare, funktion, roll, relation, social work, utredningsmetodik, social services och bemötande. För att avgränsa vår sökning har vi använt oss av trunkeringar, alltså en asterisk (\*) vid slutet av sökorden, samt AND/OR för att begränsa eller bredda vår sökning (Löof i Larsson et.al. 2005).

För att få fram relevant litteratur för de teoretiska utgångspunkterna har vi använt oss av sökord som: symbolisk interaktionism, interaktion, organisationsteori, maktperspektiv, etik, kommunikationsteori.

Att veta hur man på bästa sätt ska kunna hitta just den information som man är ute efter, upplevde vi som svårt. Vi har helt enkelt fått prova oss fram, använda oss av många olika sökord och avgränsa och bredda på olika sätt för att få tag i litteratur som passar vårt syfte. För att få lite hjälp på traven gjorde vi en tankekarta med olika sökord för olika delar (tex sökord för metod-delen och sökord för teori-delen) vilket underlättade lite (Löof i Larsson et.al. 2005). Vi har även tagit hjälp av vår handledare som har tipsat oss om relevant litteratur passande vårt syfte.

## 5.14 Val av teori och perspektiv.

Teori kan beskrivas som en form av tankekonstruktion som forskaren kan använda för att förklara och beskriva det fenomen som hen vill studera (Larsson et.al 2005). Vi kommer att använda vår teori genom en induktiv metod. Det betyder att vi inte har bestämt vilka teoretiska utgångspunkter vi ska använda oss av innan insamlandet av empirin (Larsson et.al 2005), utan vi har låtit materialet tala för sig själv och utifrån noggrann genomgång har vi sedan bestämt vilka teorier vi vill använda oss av i analysen.

Vi är medvetna om att det finns en skillnad på hur man kan förklara och beskriva en teori respektive ett perspektiv, men vi har ändå valt att använda oss av både teori och perspektiv för att få en bredare förklaringsmodell för vårt empiriska material. Vi tycker dock det kan vara svårt att göra en distinktion mellan teori och perspektiv, men eftersom de teorier och perspektiv som vi har valt att ha med är relevanta och intressanta för vårt ämne, ser vi inte det som ett problem.

Den övergripande teoretiska utgångspunkten som vi kommer använda oss av när vi analyserar vårt empiriska material är symbolisk interaktionism. Vi har valt denna teori för att vi tycker att den på ett bra sätt kan beskriva och förklara samspelet mellan handläggare och klient.

Vi har även valt att ha ett maktperspektiv i vår uppsats. Det har vi valt för att vi upplever att makt är en central del av mötet mellan handläggaren och klienten, samt att det är en påtaglig del av organisationen och dess struktur.

Nästa perspektiv som vi kommer att använda är ett utredningsmetodiskt perspektiv, för att lyfta fram utredningen och hur den kan påverka mötet och relationen mellan handläggare och klient.

Slutligen har vi valt att använda oss av är Organisationsteori och anledningen till det är för att vi upplever att organisationen har stor roll i mötet mellan handläggare och klient. Det är intressant att försöka förstå socialarbetarens praktiska arbete utifrån en organisationsstruktur och vad som ryms inom denna strukturs ramar (Larsson et.al 2005). Det var också något som ständigt togs upp i våra intervjuer och vi blev då mer och mer intresserade av att gå närmare in på beskrivningen av organisationen.

## 5.15 Analysmetod.

Första steget i vår analys var att vi gjorde en råkodning, eller en öppen kodning som det också kallas. Syftet med detta är att gå igenom allt material för att hitta övergripande teman och begrepp som man kan gå in djupare på. (Dalen 2007).

Därefter har vi också bearbetat materialet genom att använda oss av meningskoncentrering. Detta innebär att vi går igenom materialet för att hitta kärnan i det som sägs och får på så sätt fram ett koncentrerat material som blir lättare att analysera (Kvale & Brinkman 2009)

När vi fått fram vårt koncentrerade material använde vi oss av tematisering och delade in materialet i fyra huvudteman som vi sedan integrerade teori och tidigare forskning i. Dessa teman blev; "Fördomar och förväntningar", "Mötet", "Funktion, relation och inre processer" och "Handläggaren kontra organisationen".

## 5.16 Förtjänster och svårigheter.

Vår största förtjänst under uppsatsarbetet är att vi genom Johns praktik och arbetsplats, fick en naturlig ingång till den enhet i Göteborg där vi genomförde studien och genom det en stor hjälp med att hitta informanter.

En generell svårighet med att göra studier på Socialtjänsten är att verksamheten omfattas av en strikt sekretess vilket innebar att vi inte kunde ta kontakt med klienter på egen hand, utan var tvungna att gå genom handläggarna på enheten. Dock har vi resonerat kring andra sätt att få kontakt med klienter, men vi tror att det hade varit svårt att göra det utanför organisationens kontroll, eftersom vi arbetade så mycket med studien inom organisationen och skulle behövt initiera kontakten i organisationens lokaler. Vi är dock nöjda med det tillvägagångssättet som vi valde då vi tycker att det är transparent och forskningsetiskt försvarbart.

Vår största förtjänst är nära förbunden med vår största svårighet. Då John som sagt arbetat på den aktuella enheten, hamnar han i ett ”gränsländ” mellan sin yrkesroll och sin studentroll. Vi hanterade detta genom att tydligt särskilja när John var där som student respektive som kollega.

En annan svårighet har varit litteratursökningen, då den stora mängden litteratur som vi fått fram varit svår att sälla i. Att utskilja det som för vår studie är relevant och intressant har varit ett stort och krävande jobb.

## 5.17 Etiska överväganden.

Vi har tidigare beskrivit hur vi har gått tillväga för att vara så etiskt korrekt som möjligt i vårt sökande efter informanter. Men det finns fler etiska aspekter som vi har fått hantera under vägen och som vi försökt hantera efter bästa förmåga. Till vår hjälp har vi använt oss av Forskningsetiska principer, som kort och gott är etiska riktlinjer inom humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning. Den säger att forskningen skall inriktas på väsentliga frågor som har relevans för individ och samhälle, samt att forskningen skall hålla hög kvalitet. Individen har samtidigt ett berättigat krav på skyddad insyn i sina livsförhållanden och sin privata sfär. Detta kallas individskyddskravet, alltså att individen inte får utsättas för fysisk eller psykisk skada eller kränkning av något slag. Dessa två krav måste alltid vägas mot varandra och det är viktigt att ha både kortsiktiga och långsiktiga följder i åtanke när man utför sin studie (Vetenskapsrådet, 2013).

Vi har haft det här i åtanke när vi ställt våra frågor och försökt att fokusera så mycket som möjligt på själva kontakten mellan handläggare och klient, och inte gått in på de mer privata delarna av kontakten. Dock kan det finnas en svårighet att undvika det privata då kontakten med socialtjänsten kan vara nära förbundet med rådande situation i klientens liv. Flera av våra klienter kom in på det privata och berättade mer än vad vi frågade om, men på deras eget initiativ. Man kan dock ställa sig frågan om våra frågor var formulerade på sådant vis, att för att kunna ge ett förståeligt svar kände klienten att hen var tvungen att berätta mer än vad vi hade förväntat oss, för att ge en mer autentisk helhetsbild. För att undvika att ta med känsliga delar, har vi dels anonymiserat alla intervjuer och tagit bort alla namn, och dels i kodningen av materialet valt bort det som inte rör våra frågeställningar.

Vi var även i intervjuerna noga med att inleda med information kring anonymitet, konfidentialitet och informantens rätt att när som helst ångra sig. I Forskningsetiska principer står det: ”Forskaren

skall informera uppgiftslämnaren och undersökningsdeltagaren om deras uppgift i projektet och vilka villkor som gäller för deras deltagande. De ska därvid upplysas om att deltagande är frivilligt och om att de har rätt att avbryta sin medverkan. Informationen skall omfatta alla de inslag i den aktuella undersökningen som rimligen kan tänkas påverka deras villighet att delta.” Detta kallas för Informationskravet (Vetenskapsrådet 2013).

För att vara säkra på att informationen gick fram eller om informanterna efter en tid ångrar sig och vill kontakta oss, fick informanterna ett Samtyckesdokument (bilaga 3) där den uttalade informationen även fanns skriftligt, tillsammans med kontaktuppgifter till både oss och vår handledare.

Förutom att vi förhöll oss till de regler som Forskningsetiska principer tar upp, tillämpade vi även de rekommendationer som finns kring delgivning av det material vi samlat in. En av rekommendationerna var att vi bör ge alla berörda deltagare möjlighet att ta del av rapporten när den har publicerats. Vi kommer därför både skicka ut rapporten till socialkontoret som vi hade tillgång till, samt att vi har erbjudit alla informanterna som ställde upp på intervju att få en kopia av rapporten (Vetenskapsrådet, 2013).

För att säkerställa att våra intervjuer skulle bli så etiskt riktiga som möjligt, har vi också genomgående i metodkapitlet förhållit oss till de etiska frågeställningarna som enligt Kvale & Brinkman (2009) måste följas för informanternas säkerhet. En fråga som vi inte har berört tidigare som författarna tar upp, är vilka goda effekter undersökningen får och hur undersökningen kan hjälpa till att förbättra situationen för de intervjuade personerna (Kvale & Brinkman 2009).

Vi hoppas att vår undersökning kan hjälpa till att öka förståelsen för vad som händer i relationen mellan handläggare och klient och för att belysa utredningsarbetet svårigheter och förtjänster. Detta kan skapa en större förståelse för fenomenet och förhoppningsvis ge handläggare verktyg att förena relationen med myndighetsutövningen och på det sättet ge klienten en rättssäker och god erfarenhet av kontakten med socialtjänsten.

Vi har också frågat oss vilka konsekvenser undersökningen får för de som deltar (Kvale & Brinkman 2009). Vi hoppas att vår undersökning ska ge en rättvis bild av det vi undersökt och arbetet på socialkontoret. Vi hoppas också att de positiva effekterna av studien kan hjälpa till att skapa en diskussion kring handläggarens funktion i klientens liv.

Kvale & Brinkman (2009) skriver även om de vardagliga moraliska krav som ställs på forskaren. Det handlar framförallt om hur man bemöter informanterna, vikten av att visa respekt, vara lyhörd och att vara trevlig under mötet. Detta är något som man kan se som ganska självklart, men vi har tänkt mycket på det för att kunna skapa en god stämning under intervjuerna.

Huruvida vi skulle tala om för klienterna som vi intervjuat att John arbetar på det aktuella socialkontoret, är också ett etiskt dilemma vi har fått diskutera. Då vi ansåg att den informationen kunde påverka intervjuresultatet, valde vi som sagt att inte berätta detta. Vi resonerade som så, att John under intervjuerna var där som enbart student och forskare och informationen var därför irrelevant för syftet. Vi har dock diskuterat detta mycket i efterhand och kommit fram till att vi borde ha konsulterat vår handledare om detta innan intervjuerna ägde rum.

## 5.18 Reliabilitet och validitet.

Frågan om hur man kan mäta reliabilitet och validitet i kvalitativ forskning har varit omdiskuterad, då kvalitativa studier inte utgör någon konkret mätning av ett fenomen utan mer beskriver och tolkar innehållet. Ett alternativ till att mäta reliabilitet och validitet är att istället bedöma kvalitativa studier utifrån tillförlitlighet och äkthet. Tillförlitligheten kan delas upp i fyra delkriterier, nämligen trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt möjlighet att kunna styrka och konfirmera att forskaren har handlat i god tro (Bryman 2010).

Trovärdighet innebär att forskaren säkerställer och redovisar att studien har genomförts efter de regler som finns och att forskaren rapporterar detta till de som har medverkat (Bryman 2010). Det tänker vi att vi har uppfyllt genom att så mycket som möjligt hållit oss till de etiska riktlinjer som finns, samt haft ett transparent arbetssätt.

Överförbarheten kan förklaras med hur pass lätt man kan överföra resultatet av den kvalitativa studien till en annan miljö (Bryman 2010). Kvale & Brinkman (2009) menar att en del av överförbarheten kan bedömas med huruvida man kan reproducera studien vid andra tillfällen och av andra forskare, och ändå få ett tillförlitligt svar. Detta kan också kopplas till intervjusituationen och har mycket att göra med om intervjuaren ställer ledande frågor eller ej, där tillförlitligheten alltså blir sämre om frågorna blir alltför subjektiva. Detta har vi försökt motverka genom att göra en intervjuguide som vi har reviderat flera gånger under arbetets gång, för att undvika ledande frågor. (se bilaga 2).

Pålitligheten i studien betyder att forskaren under undersökningen skall ha ett granskande förhållningssätt till sitt eget material. Det ska finnas en fullständig redogörelse för alla delar av forskningsprocessen och man ska också kunna bedöma ifall kvaliteten på tillvägagångssättet är tillräckligt hög, och därför pålitlig (Bryman 2010). Vi har under hela vår forskningsprocess försökt att ha ett kritiskt granskande öga till allt vi har gjort, men samtidigt har denna uppgift också givits till vår handledare som har hjälpt oss att se objektivt på saker och därmed gjort studien mer pålitlig.

Som vi tidigare nämnt är det svårt att mäta objektiviteten i kvalitativ forskning, men det är ändå viktigt att försöka styrka och konfirmera att forskaren har agerat i god tro. Det betyder att man skall kunna redovisa att forskaren inte medvetet har låtit förutfattade meningar, egna värderingar eller teoretiska utgångspunkter styra utförandet av undersökningen (Bryman 2010). Då vi har använt oss av en induktiv metod, där vi efter insamlandet av material har valt teoretiska utgångspunkter, tror vi att vi har lyckats med att inte låta teorier styra riktningen på vår studie. Men vi har alla tidigare erfarenheter och förutfattade meningar som påverkar hur vi handlar, vilket har krävt att vi har tvingats vara väldigt självkritiska under resans gång, för att inte riskera att våra egna värderingar påverkar resultatet.

Validiteten kan beskrivas som giltighet eller äkthet, och i samhällsvetenskaplig forskning kan man förklara validitet med vikten av att man faktiskt mäter det man har sagt att man ska mäta. En kvalitativ studie skall också vara hållbar, välgrundad och försvarbar. (Kvale & Brinkman 2009). För att uppfylla detta har vi försökt att i alla moment under undersökningen fokusera på den riktning vi vill ha utifrån vårt syfte och våra frågeställningar.

## 5.19 Arbetsfördelning.

Bortsett från intervjuerna, som tidigare nämnt Sofia huvudsakligen höll i, har arbetet varit ytterst jämnt fördelat. Vi har delat upp all tidigare forskning mellan oss och sedan gått igenom den

tillsammans, vi har delat på kodningen och tematiseringen av materialet och skrivit hälften var av analysen. Vi har dock varit noga med att alltid gå igenom det vi skrivit för varandra och all korrigeringsläsning har vi gjort tillsammans. Utformning av intervjuguide, inledning, metod och avslutande diskussioner har vi gjort helt tillsammans.

## 6. Vårt empiriska material.

Vi har alltså varit inom individ och familjeomsorgen i en stadsdel i Göteborg och intervjuat två arbetsledare, tre handläggare och två klienter. I Detta kapitel kommer vi presentera vad vi anser är essensen av intervjuerna.

### 6.1 Arbetsledare.

Den grupp som vi valt att kalla för arbetsledare består dels av enhetschefen på enheten men också en av de personer som är metodhandledare. När de skulle beskriva på vilket sätt deras arbeten skiljer sig åt hamnar båda i att den stora skillnaden ligger i vad de *ska* göra och inte i vad de faktiskt gör. Enhetschefens uppgift skall vara att ha det övergripande ansvaret för verksamheten, vilket innefattar både budget- och personalansvar, samt ett långsiktigt planerande och att driva verksamheten framåt. Metodhandledaren ska leda det dagliga arbetet i organisationen och fungera som ett stöd för handläggarna. Som situationen är nu går dessa roller i varandra och båda upplever att de får gå in i varandras områden för att organisationen ska fungera väl.

#### Socialtjänsten och samhället

Båda arbetsledarna berättar om att de upplever att det finns mycket fördomar och en utbredd negativ bild av Socialtjänsten. Detta menar de leder till att handläggarna ofta behöver arbete i motstånd under utredningens början. För att bemöta den negativa bilden menar den ena av arbetsledarna att handläggarna måste vara inlyssnande och visa mycket respekt. Detta är något hen upplever att handläggarna på enheten gör och att det leder fram till att många av klienterna som till en början varit negativa lämnar enheten med en bättre bild av Socialtjänsten. Detta gäller dock inte alltid i ärenden där Socialtjänsten har agerat mot klienternas vilja.

En av arbetsledarna berättar att de på enheten försöker förändra den negativa bilden av Socialtjänsten och hoppas att det i framtiden ska vara mindre skamfullt och negativt laddat att ha med Socialtjänsten att göra. Hen hoppas att familjer i fortsättningen själva kommer och ansöker om stöd istället för att vänta och till slut eventuellt bli aktuella genom anmälan.

Båda arbetsledarna är inne på att rådande politik och hur mycket pengar som satsas spelar mycket stor roll för hur organisationen ska kunna utföra de uppgifter de har att utföra. En av arbetsledarna menar att det som Socialtjänsten arbetar med vill man inte se i samhället. Det ska ”sopas under mattan”. Hen menar även att då det händer något i samhället så undrar människor ”varför har ingen gjort något?” Hen säger att det blir en konflikt då man å ena sidan drar ner, minskar budget och personalstyrka medan människor i samhället ropar om att det finns stora problem och att människor far illa. Hen menar dock att skattebetalarna inte riktigt är beredda att betala för kostnaderna.

#### Om handläggarna

När det kommer till handläggarnas arbetsuppgifter beskriver båda arbetsledarna det som ett arbete med mycket frihet, där handläggaren har stort utrymme att själva styra det vardagliga arbetet. De huvudsakliga arbetsuppgifterna är att utreda vilka behov som finns hos klienterna samt bedöma om behov av insats finns och i så fall erbjuda insats. Efter påbörjad insats ska handläggarna sedan följa



upp insatsen regelbundet. I det dagliga arbetet ingår även det akuta vilket innebär att man har en jour där man tar emot anmälningar rörande barn och unga som blir utsatta eller utsätter sig själva eller andra för fara. När det kommer till anmälningar ingår också att göra skyddsbedömningar och se om behov finns att omhänderta barnet/barnen. Det finns även en del i arbetet som kallas för råd och stöd, dit personer som inte är aktuella hos Socialtjänsten kan vända sig med frågor. En av arbetsledarna lyfter också samarbetet med andra myndigheter och med personer inom den egna organisationen som en stor del i arbetet. Hen upplever att just den biten kan vara den svåraste delen av arbetet för många.

Arbetsledarna berättar att det som styr handläggarnas handlingsutrymme i arbetet är den rådande lagstiftningen och arbetsmodellen BBIC. Arbetet ska enligt båda arbetsledarna vara så lite som möjligt baserat på intuition och känsla utan istället följa BBIC-modellen. Dock menar de båda att det är svårt att helt bortse från handläggarens egna bagage och synsätt när de skriver sina bedömningar men att så långt det går ska de vara objektiva och inte subjektiva.

Förutom BBIC och lagstiftningen ska bedömningarna även föregås av diskussion med arbetsledare och kollegor. Den ena arbetsledaren menar att man aldrig ska behöva stå ensam med ett svårt beslut.

### **Handläggaren och klienten**

Båda arbetsledarna tror att handläggarna kan bli väldigt betydelsefulla i klientens liv beroende på klientens livssituation. Här skiljer sig arbetsledarnas syn åt då den ena menar på att man kan bli viktig, kanske för viktig, och att handläggaren då måste få hjälp av sina handledare att ta sig ur den relationen, då en för viktig roll inte är önskvärd.

Den andra arbetsledaren är mer inne på att det måste finnas en diskussion kring detta på arbetsplatsen då hen tror att man blir viktig för familjen och att det är en naturlig del i det sociala arbetet. Detta gäller särskilt om man varit inne i en familj länge, då blir man troligtvis en person som dom litar på och räknar med. Om handläggaren av någon anledning då byts ut, kan den nya handläggaren kanske inte ge familjen samma stöd. Hen anser att det sociala arbetet är väldigt personbundet och att nästa person som kommer in inte alltid kan ge samma stöd till familjen.

Båda arbetsledarna är inne på att det måste finnas ett samspel mellan handläggare och klient. Den ena kallar detta för arbetsallians medan den andra kallar det för relation. Även om de använder olika ord för att beskriva menar de ändå att det måste finnas en tillit och ett samarbete mellan klient och handläggare. Det är så pass viktigt att det blir avgörande för utredningsarbetet.

När det kommer till vilken roll arbetsledarna vill att handläggaren ska ha i klientens liv menar den ena att handläggaren ska vara en person som kommer in i klientens liv en kortare period och får funktionen att den kan öppna ögonen på klienten och att våga säga; det här ser vi inte funkar. Det är viktigt att handläggaren är respektfull och tydlig i sitt bemötande med klienten och förklarar sin roll och vad hen ska göra i utredningen. Att handläggaren sätter upp en tydlig struktur och visar att här börjar vi och hit ska vi, vilken information man inhämtar och vilka utanför familjen man kommer ta kontakt med. Hen menar vidare att om man är tydlig och respektfull kan man vara en ganska ”fyrkantig” person och man behöver inte bli så viktig för klienten.

Den andra arbetsledaren belyser konflikten mellan att organisationen anser att handläggarna ska vara utbytbar och inte komma för nära, att en ny handläggare när som helst ska kunna komma in och ta över. Dock menar hen att detta är snarare verksamhetens behov än klientens behov. Svårigheten blir då om klienten och handläggaren skapat en god relation till varandra. Detta är något som hen vill ha mer diskussion kring på enheten då hon menar att handläggaren kanske

backar och engagerar sig mindre för att undvika att bli för nära klienten.

Även den andra arbetsledaren är inne på spåret att det är viktigt att man diskuterar detta mer då handläggaren ska känna sig trygga i sitt arbete som innefattar att man ska vara tydlig och respektfull gentemot klienten men inte komma för nära. Att inte komma för nära är dock svårt att välja menar den andra arbetsledaren då det beror på om klienten har ett bristande nätverk eller ej, samt ifall klienten vill ha och arbetar för att skapa en god relation med handläggaren.

Den ena arbetsledaren menar att det kan ta tid att bygga en bra relation till klienten. Hen menar att en får jobba in sig i familjen för att skapa den goda relationen och mycket handlar om det egna synsättet, men säger ändå att relationen är jätteviktig. Hur viktig relationen faktiskt är kan visa sig när det är dags att avsluta en kontakt. Om det då kommer in en ny handläggare är det viktigt att nästa handläggare behandlar klienten på samma sätt och är lika engagerad. Hen menar också att det krävs att handläggaren känner familjen för att kunna göra en god bedömning, vilket handläggaren förhoppningsvis gör efter utredningen.

### **Behandling i utredningsarbetet**

Skillnaden mellan behandling och utredningsarbete beskriver arbetsledarna dels som grad av frivillighet. Behandling bygger på en vilja hos klienten att förändras och vilja att ta emot den hjälp som erbjuds. När det kommer till utredning så är det inte frivilligt på samma sätt då det är handläggarna som avgör om utredning ska inledas eller inte. Båda arbetsledarna är överens om att behandling är ett förändringsarbete, men båda tycker att det är svårt att dela in det så svart eller vitt då utredningsarbetet också startar en process hos klienten som kan leda till förändring.

Varje samtal under utredningen innehåller något mått av behandling och kan även innehålla mycket råd och stöd som även det kan leda till en förändring hos klienten. Den ena arbetsledaren är även inne på att, bara att bli aktuell som klient hos socialtjänsten kan leda till att en förändringsprocess startar.

Arbetsledarna tror inte alltid klienterna kan se skillnad på vad som är behandling och vad som är utredning. De är båda som sagt inne på att det förekommer behandling under utredningstiden, dock säger den ena arbetsledaren att det är mycket viktigt att klienten vet vad utredningen innebär och att handläggaren måste vara tydlig med att det är en utredning som görs. Men att helt utesluta behandlingsinslag i utredningen blir svårt då handläggaren ofta skapar en arbetsallians/relation med klienten och de fattar tycke för varandra.

## **6.2 Handläggare.**

Vi har som sagt haft tre intervjuer med handläggare på aktuell enhet. Hur länge handläggarna har varit verksamma som socionomer skiljer sig mellan ca. 2 och 28 år, men alla har jobbat på den aktuella enheten hela eller mestadels av sin yrkesverksamma tid som socionomer.

### **Arbetsituation**

Handläggarna uppgav att det vanligtvis hade mellan 27 och 32 pågående ärenden samtidigt och pågående utredningar låg på mellan 6 och 12 stycken. Två av de tre tillfrågade handläggarna upplevde att det var svårt att kunna fokusera så mycket som de vill på den enskilda utredningen då belastningen är för hög och en tredje höll delvis med om detta och la till att det beror på hur tunga

ärendena är. Alla tre handläggare tycker att deras handlingsutrymme gällande vilka insatser de kan bevilja var godkänt, men de lyfter fram att det hade varit bättre om det fanns större möjlighet att skraddarsy insatser, då det ibland kan vara svårt att matcha ihop insatser med den enskilda individens behov. En handledare menar dock att man som handläggare oftare borde kolla upp möjligheterna att göra det själv, eftersom hen tror att det ändå finns möjlighet till detta.

Två av handläggarna svarade klart ja på frågan om de upplevde att de får stöd från sina kollegor och arbetsledare i sitt arbete, medan en tredje tycker att man ibland hade behövt ha mer handledning men att det inte finns så mycket tid till detta. Alla tre handläggare ansåg dock att de upplevde en relativt hög frihet i sitt arbete, med vissa begränsningar gällande lagstadgade riktlinjer och rutiner. Alla tre handläggare nämner BBIC-mallen som en vanlig rutin i utredningsarbetet.

Arbetsituationen beskrivs ganska olika beroende på handläggare. En av handläggarna anser att organisationen har genomgått stora förändringar under tiden hen har jobbat inom organisationen, och att det har blivit sämre på grund av mer tidspress och större omsättning på personal. En andra handläggare är ganska nöjd med arbetet och tycker att hen kan styra relativt fritt hur arbetet skall gå till, men talar inte så mycket mer om organisationen. En tredje handläggare talar inte heller om organisationen men upplever att hen får stöd från kollegor och arbetsledning, men att det ibland kan vara för stor tidspress.

### **Relation, funktion och förutfattade meningar**

Hur handläggarna gick tillväga för att skapa en god relation till klienten, skilde sig något mellan alla tre handläggare. Det fanns dock likheter i några saker gällande att skapa ett gott möte. Två handläggare tycker att det är viktigt att man i sin myndighetsroll även kommer ihåg att man är människa och att man visar att man lyssnar och bekräftar klienten. En tredje handläggare lyfter också fram vikten av att lyssna, vara ödmjuk och att låta klienten själv berätta hur hen upplever sin situation för att klienten ska känna sig delaktig i processen. Två av handläggarna lyfter också särskilt fram hur viktigt det är att man i utredningen är tydlig och informerar noggrant vad som skall ske i utredningen, eftersom man alltid vinner på det i längden. En handläggare säger att det dock finns en risk med att man kan bli för fyrkantig i sin utredning, dels på grund av tydligheten och dels på grund av tidspress som gör att arbetet blir delvis rutiniserat. Hen menar att hur viktigt det är att skapa en god relation har förändrats över tid. Tidigare upplevde handläggaren att man pratade mycket mer om relationsskapandet i organisationen, medan man idag är mycket mer fyrkantig och fokuserar mer på att handläggarna bara ska utreda och fatta beslut. Det blir då svårare att kombinera den här myndighetsrollen som blir tydligare i det fyrkantiga förhållningssättet, med att skapa en god relation, tycker handläggaren.

Handläggarna är alla överens om att det finns en risk att man får en för stor funktion i en klients liv, men också att det ibland kan bero på att man själv överdriver sin funktion och gör sig outhärlig. En handläggare menar att risken med att få en för stor roll är att klienten slutar att ta egna beslut och förlitar sig alltför mycket på handläggaren. Handläggaren menar vidare att det kan leda till att det blir svårt att vara professionell i ett sådant ärende och att det kan bli problem i relationen om man då som handläggare försöker lägga tillbaka handlingsförmågan på klienten.

Två av handläggarna, och delvis en tredje menar dock att det beror på vilken typ av ärende det handlar om. Om det är en ansökan tror handläggarna att man ofta får en viktigare roll än om det är en anmälan. Är det en anmälan finns det enligt handläggarna en mer negativ syn på Socialtjänsten

och det finns en större rädsla som bottnar i att ”Socialtjänsten ska ta mina barn”. Just rädslan från klienterna över att socialtjänsten ska omhänderta deras barn tas genomgående upp i alla tre handläggartintervjuer. I dessa fall kan det ta längre tid att skapa en god kontakt till klienten, men här är det också viktigt att man är tydlig, menar handläggarna. Klienters föreställningar om socialtjänsten är något som alla handläggare tar upp från och till i intervjuerna. För att komma över detta kommunikations- och samarbets hinder uppger handläggarna att det är viktigt att man hittar en gemensam punkt att enas om, att man är tydlig och informativ och att man visar empati och förståelse. En handläggare menar att det inte bara är klienterna som har en rädsla över och en uppfattningen om att Socialtjänsten omhändertar barn så fort det kommer in en anmälan eller liknande. Hen menar att det är en fördom mot socialtjänsten som även kommer från fritidsverksamheter, skolor och andra myndigheter, där det också finns en tanke om att handläggaren själv kan fatta ett sådant beslut. Handläggaren upplever här att det finns en tanke från andra om att handläggare har så mycket mer makt än vad de faktiskt har, vilket kan göra att det blir ett direkt motstånd från klienten i mötet med handläggaren.

### **Förändringsprocesser**

Handläggarna är också eniga om att de ibland blir lite av en behandlare i utredningsarbetet och att många klienter har svårt att se skillnad på utredningsarbete och behandlingsarbete. En handläggare beskriver tydligt att hennes arbetsbeskrivning egentligen inte är mer än att förhandsbedöma, utreda och följa upp, men att hen skulle vilja ha mer av det behandlande arbetet i utredningsarbetet. Två av handläggarna menar att behandlingsarbetet ofta oundvikligen integreras i utredningsarbetet genom att man som handläggare sätter igång vissa förändringsprocesser hos klienten bara genom att klienten blir föremål för Socialtjänsten. Dessa förändringsprocesser beskrivs som en del av behandlingsarbetet och något som egentligen inte tillhör utredningen, men som automatiskt vid kontakten mellan handläggare och klient, skapas i det goda mötet.

Angående processer som sätts igång hos klienten i kontakten med Socialtjänsten, är handläggarna eniga om att de tror att de sätter igång mycket processer hos klienten. För det mesta är detta positiva processer som gör att de själva tar tag i sin situation och vill förändras och det ser handläggarna som något positivt även i bedömning av föräldraförmåga. Men även om handläggarna inte ser en vilja att förändras hos klienten tror de att om Socialtjänsten kopplas in i en klients liv kan det ändå leda till att det blir ett uppvaknande för klienten. En handläggare menar att hen i vissa fall inte alls har uppfattat att hen varit en del av klientens förändringsprocess men att det senare visat sig att hen varit väldigt viktig i klientens livssituation vid tillfället för utredning.

### **Subjektiva och objektiva bedömningar**

Hur handläggarna ser på svårigheter med att inte blanda in den subjektiva synen på exempelvis vad god föräldraförmåga är, i utredningsarbetet svarar de lite olika. En handläggare tycker att det är väldigt svårt att vara objektiv i vissa bedömningar, särskilt i vissa fall. En annan håller med men säger också att det finns bra riktlinjer för detta och att man alltid kan diskutera med sin metodhandledare eller medhandläggare. En handläggare menar att det är självklart att man blandar in sig själv och sina egna värderingar eftersom man använder sig själv som ett instrument i utredningsarbetet och det är genom den enskilde handläggarens ögon som ärendet går igenom. Handläggaren fortsätter med att peka på vikten att därför vara medveten om sina egna värderingar och förutfattade meningar och att man som handläggare ska representera en organisation som har egna normer och värderingar som man istället ska använda. Alla tre handläggare påpekar dock att att detta diskuteras mycket i arbetsgruppen och att man sällan är ensam i svåra bedömningar.

## 6.3 Klienterna.

Vi har haft kontakt med två klienter. Den ena ansökte själv (första gången, andra gången var det en anmälan) om stöd från enheten och hade bara haft kontakt med Socialtjänsten en gång tidigare, den gången för ekonomiskt stöd. Den andra klienten blev aktuell efter anmälan från skolan gällande sina barn, hen hade även varit aktuell vid tidigare tillfällen för liknande situationer.

### Förutfattade meningar

Båda klienterna som vi intervjuat hade en negativ förförståelse om Socialtjänsten när de kom dit. Den ena på grund av sina tidigare erfarenheter av Socialtjänsten och den andre på grund av fördomar som hen inte riktigt själv kunde förklara var de kom ifrån. Framförallt var det en fördom om att "soc" vill ta ens barn och ens pengar. Det har alltid varit skamfullt att ha med Socialtjänsten att göra. En klient säger att det räcker med att sätta sin fot hos socialtjänsten så känner man sig värdelös. Detta är något som även den andra klienten var inne på, och hen menar att det tar några gånger innan man kunde släppa sin inställning om Socialtjänsten och ordenligt kunna prata med handläggaren.

### Delaktighet och kontinuitet

Båda klienterna upplevde att det tyckte sina handläggare var duktiga och visade respekt och de upplevde att de hade en fungerande relation. Något som den ena klienten dock tycker varit jobbigt var att det varit flera handläggare inne i hens ärende. Hen menar att när man kommer till samtal hos Socialtjänsten blir det lite att man klär av sig naken och blottar sig och sitt inre för en annan människa, och det tar tid att vänja sig vid. Då kan det vara väldigt jobbigt när man plötsligt måste byta. Klienten beskriver hur hen har haft fyra olika handläggare från Socialtjänsten de gånger hen varit där. Nu på senare tid har klienten dock haft samma handläggare vilket har varit bra.

Den ena av klienterna upplevde att den handläggaren hen mött var väldigt tydlig med vad som skulle göras och hur det skulle göras. Dock upplevde hen ett språkligt hinder. Handläggaren pratade det hen kallar "lexionsvenska" och att hen satt och rabblade en massa paragrafer. Hen hade föredragit att handläggaren hade använt ett mer vanligt språk i mötet så att klienten hade känts sig mer delaktig.

Båda klienterna upplever att de fick komma till tals under mötena och säga det de ville ha sagt. Båda klienter upplevde också att de hade förtroende för sina handläggare. Den ena upplevde dock att det tog några möten innan hen kunde känna ett fullständigt förtroende. Den ena klienten lyfte även fördelen med att hens handläggare var tillgänglig via ett direktnummer. Klienterna upplevde alltså att de hade en god relation till sina handläggare. Att ha en bra relation och känna att man har ett förtroende för sin handläggare upplevde båda klienterna som mycket viktigt. Det var så pass viktigt att om de inte hade haft den goda relationen och det förtroendet hade det inte varit någon idé att delta vid samtalen. Att ha en kontinuitet i kontakten har varit väldigt viktigt för klienterna.

### Relationen

Den ena klienten tyckte att det viktigaste i relationsskapandet är att handläggaren är open minded och att handläggaren är sig själv. Annars räcker det med att man är trevlig och respektfull. De handläggare som klienten träffat på enheten har varit bra på att lyssna och har kunnat hantera både positiva och negativa åsikter från hen. De har inte tagit illa vid sig om något som andra handläggare

har gjort. Hen fortsätter att säga att hen haft mycket givande samtal med ”sin” handläggare, alltså den som hen har träffat mest och som hen har bäst relation med.

Den ena klienten upplevde inte att det skedde så mycket förändring i samtalen med sin handläggare. De hade haft samtal om vad hen behövde och sen hade handläggaren ”fixat” det. Den stora förändringen kom i kontakten med familjebehandlaren. Klienten är också nöjd över att hen fått vara med och skraddarsy sin familjebehandlarinsats. Klienten säger dock att hen har en helt annan relation med sin handläggare än med sin familjebehandlare. Handläggaren ser hen som en utredare medan familjebehandlaren är mer som en vän. Familjebehandlaren har betytt jättemycket för klienten, och den har också funnits med och stöttat när det varit svåra situationer. Klienten beskriver skillnaden mellan handläggare och familjebehandlare: familjebehandlaren har ju mindre kännedom om vad det finns för regler och normer. Klienten träffar dessutom familjebehandlaren mer ofta och klienten upplever att hen är mer tillgänglig. De ringer till varandra och håller kontakten. Hen beskriver sin föredetta familjebehandlare som att hen alltid var tillgänglig, man kunde ringa hen när hen var utomlands och hen hjälpte till och fixade, och så borde alla socialsekreterare vara tycker klienten.

En av klienterna beskriver en positiv upplevelse som hen haft i mötet med handläggarna på enheten. Det kom in en anmälan när hen hade en familjebehandlare och då tog hen med sig familjebehandlaren till kontoret och visade på att det inte behövs en ny utredning då de redan har kontakt med familjebehandlare. Då beslutade handläggaren efter att ha pratat med chefen att det inte skulle bli någon utredning.

Det bästa med klientens handläggare har varit att hen upplever att handläggaren varit mottaglig, valt att lyssna till punkt och ställt frågor om hen inte förstått, för att undvika missförstånd. Klienten uppger att de gånger det varit oklarheter så har handläggaren ringt till klientens kurator och de har då som klienten beskriver det kunnat prata med varandra på sin ”finsvenska”

### **Bedömning och insats**

En av klienterna uppger att det gick rätt fort att få erbjudandet om familjebehandlare. Men om inte handläggaren hade motiverat till insatsen vet klienten inte om hen hade velat ha den. Tack vare att det funnits en relation vid tidigare kontakt kände klienten att hen kunde tänka sig att ta emot hjälp från en familjebehandlare. Klienten tror inte att hen hade varit lika benägen att ta emot insatsen om erbjudandet hade kommit från någon annan handläggare.

Den ena klienten upplevde att handläggare hade gjort en bra bedömning av situationen och fick även vara delaktig genom att handläggaren lyssnade in och förändrade till viss del det som skrivits i utredningen, som klienten kände inte stämde. Den andre klienten kände också att den bedömning som handläggaren gjorde var väldigt positiv. Dock fanns en tidigare erfarenhet i kontakten med Socialtjänsten som inte kändes lika positiv, men den senaste kontakten har varit bra. Det har varit viktigt att handläggaren har lyssnat utan att döma.

En av klienterna har mött många olika bedömningar, den senaste var väldigt bra. Men den hen fick gången innan var inte alls bra. De hade skrivit vissa saker på ett sätt som skulle kunna tolkas fel. Men de var tillmötesgående då och ändrade på mycket av det som klienten reagerat på. Klienten beskriver att det kändes obehagligt om det inte hade skrivits om, ifall handläggaren som skrivit det slutar och en annan person som inte är insatt ska läsa det som skrivits. Då kan den nya handläggaren få en felaktig bild.

## **Handläggaren och organisationen**

Att få samma handläggare vid de olika omgångarna som man är aktuell hos Socialtjänsten ansåg båda klienterna vara viktigt, då den ena upplevt att handläggaren har förkunskaper som en ny handläggare inte hade haft och då tror hen att bedömningen skulle varit annorlunda. En av klienterna anser att utan sin handläggare skulle hen inte klarat de situationer som hen befann sig då hen var aktuell hos Socialtjänsten. En av klienterna berättar att hen pustade ut när hen fick höra att det var samma handläggare som hen skulle ha denna andra gång också då handläggaren redan var insatt i situationen.

En av klienterna betraktar sin handläggare som en mellanhand mellan ledningen och familjebehandlaren. Handläggaren är en person som får saker och ting att hända. Utan handläggaren hade hen inte fått sin familjebehandlare. Men det var stor skillnad mellan handläggare och behandlare.

En av klienterna uttrycker att hen tycker systemet fungerar väldigt dåligt. Att socionomer som har gått långa utbildningar och kanske sitter inne med en massa bra lösningar på hur problem ska lösas, idéer som är många gånger bättre än chefernas men ändå är det inte dom som bestämmer i slutändan. Klienten belyser även att Socialtjänsten är uppdelat i många olika avdelningar så att de handläggare hen har träffat har ofta behövt gå iväg och fråga eller kolla upp informationen som hen inte har haft på sitt bord, men de var alltid tydliga med vad de kunde och vad de var tvungna att fråga om. När de sa att de skulle kolla upp något till nästa möte gjorde de alltid det.

## **Insikt**

Det som påverkat den ena klienten mest är att hen har fått en ökad förståelse och blivit mer medveten kring hur det fungerar på Socialtjänsten. Hen menar att vissa tror att det bara är att ringa och så fixar Socialtjänsten allt, men så är det inte. Hen fortsätter med att man blir starkare som människa ju mer medveten man blir. Den andre klienten förklarar också att hen har lärt sig hur systemet fungerar och hur man kan anpassa sig till det, även om det är svårt i början.

Socialtjänsten har hjälp jättemycket säger den en klient. Det tog lång tid att våga lita på Socialtjänsten men efter förtroendet kom har de positiva erfarenheterna ökat mycket. Sen är klienten inte lika negativt inställd längre som hen var förr. Klienten har fått en större förståelse inför att det inte alltid är så lätt faktiskt göra något som man tror att det är.

## 7. Analys.

### 7.1 Inledning.

För att ta oss an vårt material har vi valt att dela upp analysen i fyra delar. Detta har vi gjort utefter att vi sett fyra teman i materialet. Dock har det varit svårt då de olika temana tenderar att gå in i varandra och överlappa varandra. Vi har försökt att tematisera materialet så gott det går och sorterat det i kapitlets följande delar.

Vi börjar med det som sker redan innan utredningen sätter igång:

### 7.2 Fördomar och förväntningar.

I vårt insamlade material blir det tydligt att det finns mycket fördomar kopplat till Socialtjänstens arbete. En av klienterna beskriver det så här;

*”jag ser ju socialtjänsten som (skratt) onda människor som vill komma åt dina barn och dina pengar (skratt)! Så jag har jätte skev uppfattning om soc! Så det tog ju jätte lång tid att förstå att, typ dom kommer inte ta mitt barn”.*

Detta är också något som handläggarna och arbetsledarna känner till, och lyfter som en stor svårighet i det dagliga arbetet. En av arbetsledarna beskriver det som att handläggarna arbetar med ett stort motstånd redan från början. Detta var något som arbetsledaren ville förändra. Hen hade en vision om att klienterna skulle inse att Socialtjänsten kan ge mycket stöd och hen uttryckte en önskan om att familjer i högre grad skulle ansöka om stöd själva. Månsson (2002) beskriver att dessa förväntningar kan komma från klientens sociala omgivning, att det handlar om stereotypa föreställningar om Socialtjänsten som reproduceras i samspelet mellan människor och i den allmänna uppfattningen.

Men var i den sociala omgivningen kommer detta ifrån? En av arbetsledarna berättade om en allmän missuppfattning kring socialtjänsten som finns genomgående i hela samhället, men framförallt i media. Det kan exempelvis handla om att Socialtjänsten i hög utsträckning omhändertar barn så fort en anmälan kommer in, eller att Socialtjänsten på olika sätt vill en illa. För att ytterligare förstå hur utbredd denna förförståelse verkar vara kopplar vi det till vad en av handläggarna berättade:

*”Asså det kan ju vara ärenden där det redan i ett inledningsskede är, det är inte frågan om att vi ska omhänderta barn eller så, så sitter det otroligt djup. Dels kanske genom olika grupper men dels samhällets syn och... det tänkte jag på under det här samtalet som jag hade med en förskola för ett tag sen, där tom de som jobbat länge här i stadsdelen har liksom blir förvånade när vi säger att det är faktiskt ganska sällan vi går ut och omhändertar barn direkt efter en anmälan”*

Samtliga av våra informanter var inne på just detta, den allmänna synen på Socialtjänsten som ett ”hot” snarare än en ”hjälp”. Vi kan inte i den här uppsatsen gå till botten med varifrån den här bilden kommer, men vi kan bekräfta att den verkar finnas och att den verkar vara ganska utbredd. Denna bild har även vi som socionomstudenter haft i vår förförståelse tidigare under utbildningen.

Även om de klienter som vi intervjuat delade denna allmänna syn på Socialtjänsten, så är det också



personer som har haft egna, tidigare erfarenheter. Erfarenheterna handlade både om handläggare som inte utfört ett gott arbete men också om handläggare som varit fantastiska. Vi uppmärksammade att mycket fokus lades på hur handläggarna som de mött hade varit.

Båda klienterna var överens om att den nuvarande handläggaren som de haft på den enhet där vi varit, var nöjda med det arbete som handläggaren gjort. Trots relativt positiva ord om den nuvarande enskilde handläggaren, fanns tankarna om socialtjänsten som onda människor med dåliga intentioner kvar. Vilket en av klienterna beskrev så här;

*”det är någonting med mig och soc som tar barn (skratt). Dom har förklarat för mig att det inte är så, men jag kan inte släppa det!”.*

En aspekt i fördomarna om Socialtjänsten är enligt en handläggare att många tror att handläggarna har mycket mer makt än vad de i själva verket har. Att Socialtjänsten helt fritt kan besluta om människors liv utan insyn från allmänheten. I själva verket omfattas socialtjänsten av en strikt lagstiftning och mycket regler som ger klienten stora möjligheter till insyn och påverkan av det egna ärendet (Clevesköld et.al 20012). Men en av klienterna beskriver det mer som en känsla som hen fick när hen var på socialkontoret;

*”så fort jag kommer in i dom här rummen va, så är det en viss känsla. Jag har en viss känsla. Jag känner mig liten på något sätt. För att jag vet att, det kanske låter dumt när jag säger så här, men jag vet att det finns människor, som har rätt till att besluta om mitt liv”.*

För att runda av detta delkapitel vågar vi ändå påstå att det finns förutfattade meningar om Socialtjänsten som faktiskt påverkar hur arbetet genomförs och vad det leder till, både för klienten och handläggaren. I nästa kapitel ska vi bland annat titta närmare på hur man som handläggare kan arbeta med detta motstånd i mötet med klienten.

### **7.3 Mötet.**

Mötet på socialkontoret är både ett möte mellan människor, liksom det är ett möte mellan individ och organisation (Svensson et.al 2008). Mötet på socialkontoret blir således aldrig förutsättningslöst utan kantas av parternas olika förutfattade meningar, olika faktorer i den omgivande kontexten, om klienten blivit aktuell genom ansökan eller anmälan samt om klienten tidigare varit aktuell för Socialtjänsten (Carlsson 2003). För att hantera detta, är det viktigt att handläggaren skapar ett tryggt klimat med en öppen kommunikation redan i det första mötet. För att göra detta krävs det att handläggaren är väldigt tydlig med vad hen ska göra, hur hen ska göra det och vilka förväntningar som finns hos klienten och handläggaren. Det är också viktigt att låta klienten göra sin röst hörd och berätta hur hen upplever sin situation (Eide & Eide 2006). En av handläggarna vi har intervjuat uttrycker att det handlar om att känna delaktighet:

*”...jag brukar inleda varje samtal, varje förstasamtal med att be dom berätta om sin situation! Även om jag vet väldigt mycket, tex om det varit ett tidigare aktuellt ärende och så har man läst historik och vet jättemycket, så ber jag alltid personerna själva berätta om sin situation och liksom låta dom vara delaktiga, och känna att dom ändå har makt också...”*

Det första mötet är alltså viktigt för att få en god start på relationen. Att, som handläggaren ovan beskriver, göra klienten delaktig i utredningsarbetet är viktigt för att den obalanserade makt-

relationen mellan handläggare och klient inte ska bli lika påtaglig (Bernler et.al 1993). En av arbetsledaren menar att handläggaren skall vara som en ”medföljare” som går parallellt med klienten och visar vägen i utredningsprocessen.

Hjälprelationen blir per automatik en komplementär relation som inte kan vara symmetrisk, då handläggaren är på hemmaplan och klienten på bortaplan (Skau 2007). Genom att skapa delaktighet och ett öppet förhållningssätt i det första mötet, kan man som handläggare skapa en arbetsallians, som kan göra att handlingsutrymmet blir större för både klient och handläggare. En positiv arbetsallians definieras genom gemensamma och tydliga mål, fördelning av ansvar och en öppen kommunikation. En öppen kommunikation definieras i sin tur utifrån handläggarens egenskaper att kunna lyssna på klienten, att kunna tolka verbala och icke-verbala signaler, att vara öppen för svåra känslor och kunna använda sin affektiva och kognitiva intelligens. Detta syftar till handläggarens förmåga att sätta sig in i klientens livsvärld (Eide & Eide 2006). En av arbetsledarna beskriver en god arbetsallians på följande sätt:

*”...att få till den där alliansen, arbetsalliansen som ska leda till att det blir en bra utredning. Respektfull utredning. Då skapas ju den här tryggheten mellan klient och handläggare så det blir en balans och det krävs att man vet vad man gör tänker jag...”*

Som arbetsledaren ovan beskriver skall mötet alltså vara respektfullt, tryggt och tydligt och det är viktigt att handläggaren har en hög kompetens. Carlsson (2003) bekräftar detta och menar vidare att det även krävs att handläggaren har en accepterande grundinställning till klientens situation utan att fördöma eller blanda in sina egna värderingar i utredningsarbetet. Vidare trycker Carlsson (2003) på vikten av hur klienten uppfattar handläggarens inflytande i organisationen, eftersom det kan skapa en tillit hos klienten av att handläggaren faktiskt kan påverka den ofta svåra situation klienten befinner sig i.

Handläggarna beskriver också vikten av att i mötet visa att man är människa och att man är empatisk. Det handlar om att vara trevlig, visa att man bryr sig, att man lyssnar och att vara ödmjuk inför klientens livssituation.

Vi kan alltså se två viktiga delar av det goda mötet; dels tydligheten, respekten och den öppna kommunikationen som hör myndighetsrollen till och dels bemötandet, med empati och ett öppet förhållningssätt som mer handlar om medmänsklighet. Handläggarna måste i mötet kunna förena dessa två sidor för att kunna bygga en relation och skapa förutsättningar för handling och förändring i klientens liv. I intervjuerna kan vi dock se en ambivalens hos handläggarna och det kan vara svårt att beskriva hur man praktiskt förenar dessa två förhållningssätt. Detta kallar Bernler et.al (1993) för ”den kluvne handläggaren”.

*”i första hand så är jag människa, fast jag är ju myndighetsperson, men jag är ju en människa som möter en annan människa och det brukar bli ganska bra (...) när dom känner att man ser dom som människa. Sen är man ju kanske en myndighetsperson också och det får man ju göra tydligt också...”*

Hur ser då klienterna på det första mötet? Skau (2007) beskriver att när man som privatperson blir aktuell hos Socialtjänsten, är det som att gå från ett subjekt till ett objekt och att det då sker en avprivatisering för klienten. Socialtjänsten har ett inbyggt system som kategoriserar och sorterar klienter för att de ska passa de insatser och den hjälp som finns. Klienten blir ett ärenden, ett objekt för handläggaren som denne skall utreda och detta skapar en distans i mötet (Carlsson 2003).

Klienterna i våra intervjuer upplever dock att de har fått ett gott första intryck med sina nuvarande handläggare. De säger att handläggaren har varit lyhörd och intresserad vilket har varit viktigt för att det ens ska kunna gå att ha en fortsatt kontakt.

*”För det tycker jag ändå, det är ju därför man kommer hit, för att man ska våga, och för att man ska få hjälp och för att man ska kunna berätta vad för problem man har. Och stämmer då inte kemin med den personen som du sitter och pratar med, då är det ju i princip ingen idé va.”*

Klienten beskriver här hur viktig den personliga kontakten är och att samspelet mellan handläggare och klient stämmer. Hen talar om ”kemi” och fortsätter sedan med vikten av att det är samma person man pratar med. Det är ens ”egen” handläggare man vill ha för det är ju för den personen man har öppnat sig för och som vet ens bakgrund. Utifrån detta synsätt blir det alltså viktigt med kontinuitet i mötena på socialkontoret. Båda klienterna beskriver tydligt att de upplever mötet med sin handläggare som bra, så länge det är just ”deras” handläggare som har mötet. Klienten beskriver att hen ”pustade ut” när hen fick veta att det var samma handläggare som blev inkopplad andra gången klienten blev aktuell hos Socialtjänsten.

*”jag vet inte hur jag hade löst det där i huvudet om det inte hade varit H. För när jag fick höra att det var H så bah ”pust” då åtminstone vet (hen). Jag hade suttit och förklarat i flera timmar vem jag är som person och min relation med (sonen) och så slapp jag gå igenom det igen och hoppas att inte bli missförstånd, så det var väldigt bra att det var (hen)”*

Ytterligare en aspekt av det goda mötet som en av klienterna särskilt lyfter fram är språket. Klienten beskriver vidare att hen inte känner sig delaktig när handläggaren talar på ett visst sätt och använder ”facktermer” istället för att tala till klienten på ett ”normalt” sätt. Detta kan vi koppla till det Skau (2007) skriver om makten i språket, att hur man talar påverkar hur relationen blir. Makten blir en osynlig makt som är svår att ta på men som är ständigt närvarande i mötet. Hanteras den på ett felaktigt sätt kan det göra att klienten sluter sig och känner sig otrygg, vilket i sin tur kan leda till att handläggaren tror att klienten inte vill samarbeta vilket till sist kan leda till restriktioner i beviljandet av insats (Swärd & Starrin 2006).

*”...asså H läste paragrafer , och då satt jag och ”hur menar du då?” Det var väl det enda som jag kände, jag sa ju det till H tillslut att ”jag fattar verkligen inte vad du menar” och då sa (hen) väl det normalt. För jag föredrar att myndigheter pratar med mig som till någon på gatan, än att dom ska sitta och rabbla, då blir det ju såhär att då fattar man ändå inte! Och då går man runt och tänker, att vad fan sa dom egentligen?...”*

Vi kan se att mötets utformning är viktigt för att kunna skapa en bra utredning och samtliga informantgrupper framhåller vikten av detta. I nästa delkapitel skall vi titta närmare på vad som händer mellan handläggaren och klienten i mötet och hur funktionen och relationen kan se ut.

## **7.4 Funktion, relation och (inre) processer.**

Inledningsvis väljer vi att ta diskutera Lipsky (2010) och det han skriver om om relationen mellan handläggare och klient. Handläggare träffar sina klienter i ett sammanhang som definierar, symboliserar och begränsar relationen dem emellan. Det är en relation som helt utgår från en ovanlig situation och de två människorna kanske aldrig skulle mötts i något annat sammanhang. Hade de möts där hade de kanske aldrig haft något gemensamt och kanske aldrig fått någon relation med varandra. Lipsky (2010) skriver även om att samarbetet mellan dem bägge varken är påtvingat

eller för den delen frivilligt utan består av vilka alternativ strukturen ger. Vi tänker att detta hänger ihop med det vi skrev tidigare om att klienten och handläggaren inte valt att ha en relation med varandra, de befinner sig båda i ett sammanhang där situationen kräver någon form av samarbete. Detta hänger ihop med det Engelstad (2006) skriver om makt, att makt inte behöver utövas för att existera; den består av själva möjligheten att få sin vilja igenom. Makten behöver inte heller ske under tvång eller våld utan makten kan upprätthållas genom en mer eller mindre legitim acceptans hos den underlägsne. (Engelstad 2006). För att en person ska bli klient kräver det därför att personen mer eller mindre accepterar situationen och "blir" klient. Denna underkastelse eller anpassning krävs för att klienten ska kunna ta del av den hjälp eller stöd hen behöver och som Socialtjänsten har att erbjuda. (Carlsson 2005).

När de båda parterna förlikat sig med att de befinner sig i detta samarbete verkar det som att önskemålen mellan klienterna och de instruktioner organisationen ger handläggarna skiljer sig väldigt mycket åt. En av arbetsledarna berättar om att organisationen ska vara utformad på så vis att handläggarna är utbytbara och att kopplingen mellan handläggare och klient inte ska vara för stark. Detta är en bild som klienterna inte delade då de snarare tryckte på att en god relation och förtroende var a och o. Även handläggarna var inne på detta spår då de ändå ansåg att det krävdes att man byggde en relation till klienten för att kunna utföra en god utredning. Dock menade en av arbetsledarna att handläggarna kan skapa en relation där de är "fyrkantiga" och opersonliga. Detta går så länge man var tydlig med vilken relation man som handläggare vill ha samt vilken funktion man ska fylla i klientens liv.

Vidare ansåg bägge klienterna att de skattade handläggarnas tillgänglighet högt. De ansåg det även viktigt att mötas av samma person, få komma till tals, bli förstådda och att relation präglas av förtroende, tillit, öppenhet och respekt. Dessa förväntningar hänger ihop med det Eide & Eide (2006) beskriver som viktiga egenskaper hos "hjälparen". När vi ställde frågan till en av klienterna om hen tyckte att relationen var viktig, så uttryckte hen följande:

*"Ja annars skiter jag i det. (...) om det är en människa jag inte klickar med så kommer jag inte vilja ha den personen"*

Att man som handläggare inte ska komma för nära och bli för viktig i klientens liv var handläggarna medvetna om. En av arbetsledarna menade att handläggaren ska vara någon som kommer in en kort period och ser vad familjen behöver och sedan kommunicerar det till familjen. Dock kände en av handläggarna att hen skulle vilja ha en större roll och fungera mer som ett stöd för klienterna än vad hen just nu gör.

*"Jag skulle vilja ha den funktionen som jag pratar om. Där man både kan vara utredare och liksom lite behandlare. Typ som en stödperson som familjen kan höra av sig till i olika svåra situationer."*

Vi har fastnat mycket vid att organisationen genom arbetsledarna trycker på den utredande biten i arbetet med klienterna och därmed på ett sätt bortser från relationen. Detta uppfattar vi ibland blir en kontrast till det faktiska arbetet på enheten, då både handläggare, klienter och en av arbetsledarna var inne på att det måste finnas en god relation och tillit mellan handläggare och klienten för att kunna göra en god utredning. Men för att skapa den goda relationen eller arbetsalliansen som den andra arbetsledaren kallade det, måste man då inte som klient träffa samma handläggare flera gånger? Är då verkligen handläggaren utbytbar?

En av arbetsledarna menar att handläggarna nog får större roll i klientens liv än vad handläggaren och organisation vill kännas vid.

Som vi var inne på i förra delkapitlet, menar Eide & Eide (2006) att relationen mellan handläggare och klient är asymmetrisk eller möjligtvis komplementär, men inte symmetrisk. Dock såg vi i intervjuerna med klienterna att de till viss del verkade uppleva relationen till sin handläggarna som symmetrisk, alltså att det inte fanns någon maktobalans utan att man möttes på samma villkor. Å andra sidan så gav de uttryck för att det fanns en väldig asymmetri i förhållandet till Socialtjänsten som myndighet. I den relationen fanns en väldig obalans i maktrelationen (Eide & Eide 2006). Dock ansåg de båda klienterna, den ena mer än den andra att även handläggaren befann sig i en asymmetrisk relation till organisation.

En annan aspekt som talar för att det krävs en tillit i relationen är att utredningsarbetet kräver att klienten behöver öppna sig för handläggaren. Som en av klienterna beskrev det:

*”Där har du en sak som jag reagerar på väldigt mycket, det är ju det här att när du kommer hit va, så som jag säger, du klär av dig naken, du blottar ditt liv va”*

Utifrån detta kan man problematisera kring det faktum att det ofta finns flera handläggare inne i en klients liv och att klienten kanske måste öppna sig och berätta om sitt mest privata för flera personer. Det kan vara värt att här återigen lyfta diskrepansen mellan klientens förväntningar på relationen och organisationens faktiska upplägg om handläggaren som operativ och utbyttbar.

Detta leder oss till det Eide & Eide (2006) skriver om att relationen visar sig ofta vara avgörande för behandlingens resultat. Behandlingens ja... Det som varit mycket viktigt för de professionella att poängtera har varit att det enheten sysslar med är inte behandling, det är utredning. Edvardsson (2009) menar att för att undvika att ett beslut blir felaktigt och skadar individen, bör de samtala handläggaren har med klienten inte vara behandlande då det kan kontaminera utredningen med handläggarens egen oro och antipatier. Dock har det å andra sidan varit problematiskt för våra professionella att helt definiera vad skillnaden mellan behandling och utredning är. Det som de professionella är överens om är att behandling är något som startas med ett tydligt mål om förändring. Men samtliga professionella informanter har också varit inne på att förändringsprocessen för många startar redan från den dagen de blir aktuella hos Socialtjänsten. När vi tänker på det så känns det inte helt orimligt då en del av utredningsarbetet faktiskt handlar om att prata om de problem som finns i familjen, att lägga dem på bordet för att förändra det som inte fungerar. Dessutom med tanke på den förförståelse som vi uppfattat finns att Socialtjänsten är betydligt mer drastisk i sina metoder än vad de i verkligheten kanske är, tänker vi att bara själva kontakten med Socialtjänsten sätter igång en förändringsprocess hos klienten, vilket även de flesta av de professionella informanterna varit inne på. En av arbetsledarna uttryckte det på följande sätt:

*”Men jag tror att det sätter igång en hel del, att det kan vara en väckarklocka, ”oj då nu kommer samhället in här. Vi kanske inte borde göra det här som vi gör, eller vi kanske borde söka hjälp.” så jag tror att det finns också positiva processer som sätts igång”*

Hur viktig handläggaren blir för klienten är svårt att svara på utifrån det material vi har samlat. Det båda klienterna som vi intervjuat var överens om var att relationen spelar mycket stor roll, men då de beskrev skillnaden mellan sina handläggarna och de familjehandlare de haft var det ändå tydligt att arbete hade skiljt sig mycket åt dem emellan. Å ena sidan beskrev de relationen med handläggaren som viktig men å andra sidan beskrev de handläggarens roll som enbart utredare, medan familjehandlaren var den som ägde relationsbiten. Utifrån vårt material blir det svårt att ta

reda på hur viktig handläggaren blir i klientens liv, då svaren är så motsägelsefulla. Men det kan också bero på vilka frågor man ställer (Carlsson 2005).

I ett citat från en av handläggareintervjuerna bekräftar handläggaren svårigheten att säga något generellt om relationens vikt.

*”ibland när jag själv har känt att nu ska vi avsluta ett ärende som jag haft väldigt länge, så kan ju jag ha känt kanske vemod eller ja nånstans... Och jag har väl ibland tänkt att den här personen eller föräldrarna som det oftast brukar vara, tycker nog att det här är ganska sorgligt. Och då har jag fått, nu vet ju inte jag för jag är ju inte tankeläsare, men då har jag ändå kunnat uppfatta att nä, det är inte så viktigt. Men sen har jag uppfattat att det varit personer som jag nästan, ja som jag vet också har hatat mig under perioder, och den här tänker nog att det är skönt, där man verkligen har uppfattat att 'fy fan vad taskig du är som slutar'”*

Sammanfattningsvis har det varit svårt att ordentligt sätta fingret på vad handläggaren har för funktion i klientens liv. Det finns inga klara svar men det vi kan se är att organisationen förväntar sig en ganska fyrkantig relation mellan handläggare och klient. De klienter vi intervjuat pekar delvis på att relationen är avgörande men å andra sidan beskriver de ändå handläggarens arbete som enbart utredande. En annan aspekt som varit tydlig är att klienterna skiljer på organisationen och den enskilde handläggaren väldigt mycket. Man kan tycka väldigt bra om sin handläggare men ”hata” Socialtjänsten. Handläggarna i sin tur vet vilken funktion de förväntas ha men i det praktiska arbetet kan det vara svårt att matcha det med klienterna förväntningar. Detta är något vi kommer att diskutera i nästa delkapitel.

## **7.5 Handläggaren kontra organisationen.**

Vi har känt under studiens gång att det varit svårt att förstå och greppa Socialtjänsten som organisation. Arbetsledarna har en ganska tydlig bild av hur de anser att handläggaren ska arbeta och den bilden kommuniceras till handläggarna. Men det finns en motstridighet mellan teori och praktik. Vi har sett att handläggaren verkar hamna mellan olika förväntningar, dels arbetsledarnas förväntning om fyrkantighet och dels klienternas önskan om god relation och förtroende.

Detta kan vi koppla till det Bengt Carlsson skriver om motstridiga resultat (2005), nämligen att det i tidigare studier har visat sig vara fler nöjda klienter när det gäller bemötande och hjälpprocesser, än när det gäller uppfattningar kring maktaspekter och den byråkratiska organisationsdelen.

Skau (2007) menar att det finns ett spänningsförhållande mellan professionalism och medmännisklighet. Det finns ett krav på att vara professionell och man får betalt för sitt arbete, men samtidigt kräver relationen att man visar en medmännisklig sida för att klienten ska känna respekt och trygghet. Etiskt sett är det klart var lojaliteten ska ligga, nämligen hos den svagare parten. I praktiken kan det emellertid vara mycket svårt, ofta omöjligt, att kunna genomföra beslut som står i strid med arbetsgivarens intressen (Eide & Eide 2006).

Det är intressant att reflektera över hur detta kommer sig. Ska inte handläggaren representera den organisation som hen arbetar inom? Vad klienten tycker om handläggaren var speciellt god om klienten hade haft en ganska lång kontakt med sin handläggare och man kommit överens, så var det nästan bara positiva kommentarer. Detta kan man koppla till en av intervjuerna där klienten beskrev att hen kunde se och förstå att handläggaren hade en viss maktlöshet och begränsning i sitt arbete och kände därför sympati för handläggaren. Hen menade att handläggarna kanske inte kunde fatta

de beslut som de själva ville eftersom de hela tiden måste hålla sig till budget och följa vissa riktlinjer. Klienten särskiljer återigen på detta sättet på ”sin” handläggare och på Socialtjänsten som organisation.

*”Dom (handläggarna) kan alltså inte, även om vi har samma åsikter om hur det ska gå till, så kan ju inte dom ta de besluten och det måste ju många gånger kännas ganska hopplöst! Och sitta och tycka att det beslutet som kanske din chef tar då va, är helt och hållet hellskotta fel! (...) och ni kanske har massor av bra idéer liksom, hundra gånger bättre lösningar än vad eran chef har, än vad dom som sitter och fattar beslut har...”*

Svårigheten för handläggaren att kombinera en god klientrelation med organisationens ramar och riktlinjer är något som kommit upp ofta i våra intervjuer. Arbetsledarna har en tydlig syn på vad handläggarna skall göra, det är förhandsbedömning, utredning och uppföljning som gäller. Handläggaren ska utföra en tjänst och utredningen skall inte vara kopplad till den enskilde, fysiske handläggaren. En av arbetsledarna förklarar:

*”Man har, alltså det pratas mycket utifrån den här tjänstemannarollen, att alla ska kunna ersätta dig. Någon annan som kommer efter dig ska kunna ta efter dig. Man pratar i dom bemärkelsen, alltså mer verksamhetens behov än klientens behov...”*

Detta är också handläggarna införstådda med. Men hur kommer det sig då att klienten gör en sådan skillnad på handläggaren och på organisationen? Kan det vara så att handläggaren kanske till viss mån använder organisationen som en sköld; att de jobbige besluten blir fattade av Socialtjänsten som organisation, medan de positiva sakerna blir kopplade till den enskilda handläggaren? Detta är i sig varken positivt eller negativt, men det kan dock bli problematiskt då det verkar finnas en negativ syn på Socialtjänsten som organisation, från allmänheten. Den här kollektiva synen från medborgarna kan tänkas skapas i ett socialt samspel som därför reproducerar emotionellt negativt laddade åsikter i gruppen (Berg et.al 1975). Det blir också svårt att bryta då den delen som är bra (exempelvis det goda bemötandet från handläggaren) inte heller lyfts fram, eftersom en kontakt med Socialtjänsten är förknippat med skam, utsatthet och att vara en börda (Svensson et.al 2008).

En klient förklarar på tal om att ha kontakt med Socialtjänsten:

*”När jag växte upp var det, jag vet inte hur det var när ni växte upp, men det har alltid varit skamfullt på något sätt va!”*

En annan klient beskriver det så här:

*”Jobbig. Ja pinsam liksom, då känner man sig, nu är man på bottenskrapet av samhället typ. Jag har alltid varit självförsörjande och sånt och det är aldrig någon i vår familj som har gått på soc eller nåt sånt där, så det var... Det tog ju på stoltheten, så kan man säga.”*

I mötet med komplexa och svåra situationer i kombination med minskade ekonomiska förutsättningar tvingas organisationen utveckla arbetssätt för att fortsätta att ge den service de vill. Detta kan ske genom att till exempel göra insatser mer effektiva, eller minska ner på personal. Ett annat alternativ är att omdefiniera sina mål, men här finns en risk att kvalitén försämras (Lipsky 2010). Det kan också påverka handläggarnas möjlighet att göra välgrundade utredningar med diskussion och reflektion kring bedömningarna. Handläggaren kan då bli selektiv och inte ha tid att se över alla detaljer i fallet. Vidare bidrar inte detta till att främja kunskapsutvecklingen och det finns ingen tid över att uppdatera sig i nytt forskningsmaterial, vilket är viktigt för att arbetet skall bli bättre

(Rasmusson 2009).

En arbetsledare talar om den ekonomiska situationen som en del av motstridigheten i synen på Socialtjänsten.

*”När det händer någonting säger alla, varför gör man ingenting, varför har man inte gjort någonting? Men samtidigt drar man ner, man skär ner. Det finns inte dom förutsättningarna. Vi ska banta ner personalstyrkan och vi ska inte ha så hög budget. Men samtidigt så ropar dom ute att det funkar inte och ungdomarna är kriminella och hit och dit! Men man är inte riktigt villig att betala. Så det hänger verkligen ihop.”*

Edvardsson (2009) skriver att risken med en hög arbetsbelastning och för hög tidspress är att utredningarna inte håller den kvalitet som de bör göra. Det finns då en risk för att arbetet blir rutiniserat och att klienten blir ett nödvändigt ont i utredningsarbetet.

*”en socialarbetare har ju inte mandat till att ta sina egna beslut. Och därför är det ju väldigt svårt för en socialarbetare, förstår du, att verkligen göra det den personen tycker är rätt va, eftersom det är den personen som pratar med mig, som lär känna mig, som hör vad jag har att säga. Men i slutändan är det ju inte den personen som tar besluten utan det är en människa som aldrig har sett mig, som aldrig har pratat med mig, som aldrig har sett eller pratat med mina barn då liksom va, och där tycker jag att det ligger ett stort fel.”*

Vi tänker att man kan koppla detta till det Bodil Rasmusson (2009) skriver om dubbel bokföring, att handläggaren dokumenterar både på papper och i huvudet och det kan då finnas en risk att värdefull information går till spillo när handläggare byts ut eller när andra skall fatta beslut på det insamlade materialet. Å andra sidan är det ju bara relevant information som skall tas med i utredningen, alltså endast den som krävs för att motivera ett beslut, vilket gör att den dubbla bokföringen inte blir en riskfaktor utan snarare gör utredningen mer saklig (Rasmusson 2009) (Edvardsson 2009).

Eftersom att organisationen inte består av en homogen grupp utan av olika personer med olika värderingar, så blir det naturligt att bedömningarna kan skilja sig åt beroende på vilken handläggare som är inkopplad i ärendet (Jacobsson & Thorsvik 2008). Organisationen försöker motverka att det blir subjektiva bedömningar genom att man förutom lagstiftningen också använder utredningsmaterialet BBIC. Man försöker också på enheten ha en kommunikation kring de bedömningar som görs. Dels genom gemensamma metodhandledningar men också genom kommunikation mellan handläggare och arbetsledare. En arbetsledare beskriver att man som handläggare aldrig ska behöva stå ensam med sitt beslut eller bedömning utan att man ska kunna ha organisationen i ryggen. Detta tänker vi gör handläggandet mer rättssäkert men också skyddar handläggaren från att behöva säga *jag ser det här*, eller *jag gör den här bedömningen* utan istället kan säga att *vi* eller *Socialtjänsten* är de som sett det här.

Viktiga punkter som vi känner att vi har berört i detta delkapitel är för det första klientens tudelade syn på handläggaren kontra organisationen. Vi har uppfattat att detta ibland kan ligga till grund för att det faktiskt blir en god och stark relation mellan handläggare och klient. Alltså att handläggaren i en mening blir som ett ”skydd” mot organisationen, som skyddar klienten från organisationens ”onda” tvång och kontrollåtgärder.

För det andra finner vi det intressant det vi tagit upp om att oavsett hur bra erfarenheter en klient



har av Socialtjänsten, kommer denne troligtvis aldrig att lyfta fram detta i mötet med andra i den sociala kontext hen lever i, då en kontakt med Socialtjänsten ofta förknippas med skuld och skam (Payne 2008). Detta gör att det är svårt för Socialtjänsten som organisationen att ändra på den syn som finns hos medborgarna i samhället.

## 8. Avslutning.

### 8.1 Diskussion och reflektioner.

Vi har nu kommit fram till den avslutande delen av studien och vi kommer nu tillbaka till våra frågeställningar som varit utgångspunkten för vår studie. Vi har försökt att ha med oss frågeställningarna genom hela arbetet, inte för att hitta ett slutgiltigt svar utan snarare för att få en större förståelse för ämnet.

Den första frågeställningen är: vilka förväntningar på funktion och relation finns i utredningsarbetet från klienterna, handläggarna och arbetsledarna?

När det kommer till förväntningar så har gruppen arbetsledare varit tydligast med vad som förväntas av handläggarna i utredningsarbetet. Fokuset har legat kring att handläggaren ska vara den utredande personen som inte går för djupt in i relationen. Som vi diskuterat i analysen blir det en kontrast till klienternas förväntningar på funktion och relation i utredningsarbetet. Deras förväntningar är som sagt att det ska vara en personlig kontakt, att man ska "klicka" och att det ska finnas förtroende för "sin" handläggare. Dessa två synsätt lyfter både våra professionella informanter och många författare i den tidigare forskningen som en motstridighet i det vardagliga arbetet. I denna motstridighet arbetar handläggarna, och som vi uppfattar är de medvetna om de tudelade förväntningarna på deras funktion. Det har dock funnits svårigheter att ordentligt greppa alla olika förväntningar och helt förstå hur handläggarna gör för att kombinera dessa två synsätt.

Det vi kan säga är att det verkar som att varje enskild handläggare hanterar detta på sitt eget sätt, eftersom det ändå finns utrymme att arbeta ganska fritt i organisationen så länge man följer de lagar som finns. En viktig aspekt när det kommer till att hantera den här motstridigheten, både hos handläggare och hos arbetsledare, är att prata om behandling och utredning. Genom att de professionella informanterna trycker på att de inte arbetar med behandling, kan de använda det för att poängtera att de inte ska vara en så viktig person i klientens liv. Dock kan inte de professionella informanterna helt säga att det inte förekommer behandling under utredningsprocessen. Detta tror vi är på grund av att det i praktiken är svårt att definiera vad behandling respektive utredning är. Och kan man inte definiera skillnaden upplever vi det som svårt att påstå att behandlingsarbete inte förekommer i utredningsarbetet.

När det kommer till vilken funktion och relation klienterna upplever att handläggarna har i deras liv finns det även här en motsägelsefullhet. De båda klienterna berättar å ena sidan om att de vill ha en mer personlig kontakt med sin handläggare som präglas av förtroende och tillit. Men å andra sidan kan vi se i intervjuerna att de ändå efter att utredningen är avslutad, faktiskt betraktar sin handläggare som "bara" en utredare som har sett deras behov och beviljat insats. Själva förändringsprocessen har sedan startats i själva insatsen med familjebehandlaren och den goda relationen har därmed överförs till familjebehandlaren. Klienterna har beskrivit familjebehandlaren som ett stort stöd i vardagen och till och med som en vän.

Även om de betraktat handläggaren som enbart utredare så har det ändå varit viktigt att det är samma person och att det finns en relation, på grund av att båda klienterna har varit aktuella hos Socialtjänsten flera gånger. Och detta hänger starkt ihop med tanken på att olika handläggare gör olika bedömningar samt den dubbla bokföringen. Just på grund av att det finns en etablerad relation

och att man möter samma handläggare blir det en trygghet och en kontinuitet för klienten. Något som vi diskuterat i analysen är också fokuset på handläggaren som person. Kanske hänger detta ihop med det vi tidigare var inne på, att Socialtjänsten är en för klienten skrämmande organisationen och det kan därför vara skönt för klienten att möta ett ansikte man känner igen.

Vilka processer startas då hos klienten under utredningsarbetet? Just att Socialtjänsten verkar uppfattas som en skrämmande organisation tror vi gör att det startas mycket processer redan i första kontakten med Socialtjänsten. Som en av våra arbetsledare uttryckte det; att blir man aktuell hos Socialtjänsten betyder det att samhället reagerar på något som sker i familjen. Detta något har tidigare varit privat och inom familjen men blir nu föremål för utredning och granskning. *Det blir som en väckarklocka*, för att citera en av arbetsledarna.

Under analysen har vi även diskuterat utredningen innebär att man blottar sitt liv och lägger korten på bordet. Detta tänker vi är en början på en aktiv förändringsprocess då man i möte efter möte diskuterar det som inte fungerar i familjen, och tillsammans med handläggaren kommer fram till strategier för hur man kan förändra sin situation. Här kan vi återigen fundera på skillnaden mellan utredningen och behandling, eftersom förändringsprocessen troligtvis startar redan här.

Vilken funktion och relation handläggaren upplever att de har i klientens liv beror på det enskilda ärendet. Det går inte att säga något generellt eller allmängiltigt om gruppen klienter, då denna grupp inte heller är en homogen grupp. Men det beror också på en hel del andra aspekter som vi måste ta med i beräkningen. Handläggarna tar som exempel hur frekvent man träffat klienten, hur länge man har haft kontakt, samt om utredningen påbörjades genom anmälan eller ansökan.

När vi under intervjuerna ställt frågan om hur viktig man som handläggare blir i klientens liv, har vi fått många olika svar. På ett sätt menar handläggarna att de själva tror att de har en viktigare roll än de egentligen har. Men å andra sidan har de varit med om situationer där de underskattat sin funktion och att det visat sig i slutändan att de faktiskt varit väldigt viktiga för klienten.

Sammanfattningsvis kan man inte dra några säkra slutsatser utan man får nöja sig med att det kan variera från ärende till ärende. Det finns dock utrymme att forska betydligt mer kring ämnet, något som vi kommer att diskutera i nästa avsnitt.

## **8.2 Förslag till vidare forskning.**

Ämnet som vi har valt är väldigt brett och omfattande och det finns många saker som vi inte hunnit med att gå djupare in på, på grund av den begränsade tid vi haft på oss.

Vi anser att alla våra delar egentligen behöver utforskas betydligt mer ingående för att få en större förståelse för vilken funktion handläggaren kan få i klientens liv och hur mycket relationen påverkar de båda parterna i mötet på socialkontoret.

Det som kanske är mest intressant att titta närmare på, tycker vi är den organisatoriska delen. Hur har det egentligen förändrats över tid och vilka förändringar kan vi ana i framtiden? Hur kan man kombinera den myndighetsutövande tjänstemannarollen med den medmänskliga relation mellan handläggare och klient? Hur kan man göra för att handläggarna inte ska komma i kläm mellan organisations krav på effektivitet och utbytbart, och klientens önskan om kontinuitet och tillit?

Alla dessa frågor och många mer har vi diskuterat under studiens gång, men vi har inte haft möjlighet att besvara dem då tid och utrymme inte har funnits. Förhoppningen är att det skall finnas intresse hos andra forskare att fortsätta denna viktiga forskning om Socialtjänsten och dess funktion, för att det ska kunna ske ett kontinuerligt utveckling- och förbättringsarbete av verksamheten. Det är i sin tur viktigt för att bryta den negativa synen på Socialtjänsten som vi upplever finns hos allmänheten och för att det ska finnas möjlighet att känslor av skuld och skam hos de enskilda individerna minskar, i en kontakt med Socialtjänsten.

## 9. Referenser.

Berg, Lars-Erik, Boglind Anders, Leissner Tom, Månsson Per & Värnlund Holger (1975): "Medvetandets sociologi" Tryck: Malmö: Beyronds AB (1977).

Berglind, Hans (1995): "Handlingsteori och mänskliga relationer" Bokförlaget Natur och Kultur.

Bernler Gunnar, Johnsson Lisbeth & Skårner Anette (1993): "Behandlingens villkor – om relationen och förväntningar i det sociala arbete" Natur och Kultur.

Bryman, Alan (2010): "Samhällsvetenskapliga metoder" Liber AB: Malmö.

Carlsson, Bengt (2005): "Hjälpprocesser i socialt arbete" Studentlitteratur: Lund.

Carlsson, Bengt (2003): "Så blir det hjälp –om hjälpprocesser i socialt arbete" Göteborgs Universitet: Institutionen för socialt arbete.

Clevesköld Lars, Lundgren Lars, Thunved Anders (2012): "Handläggning inom socialtjänsten" Norstedts Juridik AB: Stockholm.

Dalen, Monica (2007): "Intervju som metod" Gleerups Utbildning AB.

Edvardsson, Bo (2003): "Kritisk utredningsmetodik – begrepp, principer och felkällor" Liber AB: Malmö.

Eide, Tom, Eide, Hilde (2006): "Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik inom socialt arbete vård, och omsorg" Liber AB: Malmö.

Engelstad, Fredrik (2006): "Vad är makt" Stockholm: Natur och Kultur

Jacobsen Dag Ingvar & Thorsvik, Jan (2008): "Hur moderna organisationer fungerar" Studentlitteratur AB: Lund.

Johansson, Thomas (2002): "Mötets många ansikten, -när professionella möter klienter" i Meeuwisse Anna & Swärd Hans (2002): "Socialt arbete -en grundbok" Bokförlaget Natur och kultur: Stockholm.

Kvale Steinar & Brinkman Svend (2009): "Den kvalitativa forskningsintervjun" Studentlitteratur AB: Lund.

Larsson Sam, Lilja John & Mannheimer Katarina (2005): "Forskningsmetoder i socialt arbete" Lund: Studentlitteratur AB.

Larsson, Stig (2006): "Det sociala arbetets intresseorganisation" i Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2006): "Socialt arbete -en grundbok" Bokförlaget Natur och Kultur: Stockholm.

Lipsky, Michael (2010): "Street-level bureaucracy – dilemmas of the individual in public services" New York: Russel Sage foundation.

Meeuwisse Anna & Swärd Hans (2002): "Perspektiv på sociala problem" Bokförlaget Natur och Kultur: Stockholm

Månsson, Aven Axel (2002): "Interaktionistiska perspektiv på studiet av sociala problem -processer, karriärer och vändpunkter" i Meeuwisse Anna & Swärd Hans "Perspektiv på sociala problem", Bokförlaget Natur och Kultur: Stockholm.

Payne, Malcolm (2008): "Modern teoribildning i socialt arbete" Bokförlaget Natur och Kultur; Stockholm.

Rasmusson, Bodil (2009): "Analys, bedömning och beslut i utredningar enligt BBIC" Socialhögskolan Lunds Universitet, Socialstyrelsen.

Skau, Greta (2007): "Mellan makt och hjälp – om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare" Liber AB: Stockholm.

Svensson Kerstin, Johnsson Eva & Laanemets Leili (2008): "Handlingsutrymme -utmaningar i socialt arbete" Natur och Kultur: Stockholm.

Swärd, Hans & Starrin, Bengt (2006): "Makt och socialt arbete" i Meeuwisse Anna & Swärd Hans (2006): "Socialt arbete -en grundbok" Bokförlaget Natur och Kultur: Stockholm.

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

Vetenskapsrådet (2013): "Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning" Tryck: Elanders Gotab, <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>.

## **Bilaga 1. Informantbrev:**

### **Vad tycker Du om socialtjänsten?**

**Hej!**

Vi är två socionomstudenter från Göteborgs Universitet som under hösten ska skriva vår c-uppsats i socialt arbete. Vi söker därför personer som vill ställa upp på en intervju och hoppas att Ni är intresserad!

Syftet med intervjun är att vi vill ta reda på hur Du/Ni upplever kontakten med Socialtjänsten. Vi kommer att fokusera på bemötande, handläggningstid samt Dina/Era tankar kring den tid det tog från att ha fått ett beslut, tills att insatsen trädde i kraft.

Intervjun kommer att ta max 1 timme och ske på en plats som passar er (det kan vara tex. ett café, hemma hos er, socialkontoret eller liknande).

Intervjun är helt anonym och kommer enbart att användas i studiesyfte.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar  
Sofia Rolfsson Odby  
John Pettersson

---

#### **Svarsformulär:**

Jag/Vi är intresserade av att delta!

Kontaktuppgifter: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Förslag på plats att träffas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Övriga synpunkter eller önskemål: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Bilaga 2. Intervjuguide:

### Klientperspektiv:

Hej! Jag heter Sofia/John och vi håller just nu på att skriva vår C-uppsats och det är därför vi gör denna intervjun med dig. Intervjun kommer ta ungefär 30 min till 1 tim och kommer att spelas in med diktafon.

Om det är något du inte vill svara på så behöver du absolut inte göra det. Allt som sägs kommer att användas enbart i studiesyfte och vi kommer att hålla alla intervjuer anonyma. Har du några frågor innan vi sätter igång?... Då tycker jag att vi börjar:

- Hur kom du i kontakt med Socialtjänsten?
- Hur upplevde du första kontakten?
- Vad kände du att du behövde för stöd från socialtjänsten?
- Hur många gånger träffade du din handläggare?
- Hade du velat träffa din handläggare fler eller färre gånger?
- Var handläggaren tydlig med vad som skulle göras i utredningen och vad den skulle kunna leda till?
- Tycker du att handläggaren hade ett relevant fokus under era möten?
- Upplevde du att du fick komma till tals under mötena?
- Känner du att du har ett förtroende för din handläggare? (Har det alltid varit så?)
- Tycker du att det är viktigt att känna förtroende för sin handläggare?
- Känner du att du och din handläggare hade en god relation? (Vad hade du velat ha för relation?)
- Var det viktigt för dig att ha en god relation till handläggaren?
- Försökte du skapa en god relation?
- Upplevde du att handläggaren var tydlig med vilken relation hen ville att ni skulle ha?
- Vad hade handläggaren för funktion i ditt liv?
- Vad hade du velat att handläggaren hade för funktion i ditt liv?
- Väckte samtalen med handläggaren nya tankar hos dig?
- Hur lång tid tog det innan utredningen var klar?
- Hur presenterade handläggaren sin utredning?
- När du läste utredningen, vad väckte den för tankar/känslor hos dig?
- Vad väckte uttalandet om föräldraförmåga för tankar/känslor hos dig?
- Förändrades relationen till handläggaren efter att du hade läst utredningen?
- Vad hände när utredningen var klar?
- Var du positivt inställd till den insats som handläggaren föreslog?
- Hur lång tid tog det innan insatsen kom igång?
- Förändrades din inställning till insatsen efter att insatsen startat?
- Tycker du att handläggarens arbete skiljer sig från familjehandlarens arbete? (Om ja: på vilket sätt? Om nej: skulle du hellre fortsatt träffa din handläggare?)
- Slutligen, hur tycker du att kontakten med socialtjänsten har påverkat dig?
- Har du några övriga funderingar eller något mer du vill dela med dig av?



## Handläggarperspektiv:

Hej! Jag heter Sofia/John och vi håller just nu på att skriva vår C-uppsats och det är därför vi gör denna intervju med dig. Intervjun kommer ta ungefär 30 min till 1 tim och kommer att spelas in med diktafon.

Om det är något du inte vill svara på så behöver du absolut inte göra det. Allt som sägs kommer att användas enbart i studiesyfte och vi kommer att hålla alla intervjuer anonyma. Har du några frågor innan vi sätter igång?... Då tycker jag att vi börjar:

- Hur länge har du jobbat som handläggare här?
- Hur länge har du varit verksam som socionom?
- Hur kommer man i kontakt med en klient och vad gör man då?
- Hur länge pågår vanligtvis en utredning?
- Vilka andra myndigheter samarbetar du med i ditt arbete?
- Hur många ärenden har du vanligtvis samtidigt?
- Kan du fokusera så mycket som du vill på den enskilda utredningen?
- Hur mycket stöd får du från kollegor/ledning i utredningsarbetet?
- Hur mycket upplever du att du kan styra ditt arbete på egen hand?
- Vilka riktlinjer måste du följa?
- Kan du beskriva hur du går tillväga för att skapa en god relation till klienten?
- Upplever du några svårigheter/hinder i relationsskapandet med klienten?
- Hur kombinerar man myndighetsrollen med att skapa en god relation till klienten?
- Vad tror du att du får för funktion i klientens liv?
- Vad skulle du vilja ha för funktion?
- Vad förväntas du ha för funktion från ledningen eller via riktlinjer?
- Kan man få en för stor roll i en klients liv? Hur gör man i så fall för att begränsa?
- Vad tror du att en kontakt med socialtjänsten kan sätta igång för processer hos klienten?
- Kan du beskriva skillnaden mellan utredning och behandling?
- Kan det förekomma spår av behandling i utredningsarbetet?
- Får det förekomma behandling i utredningsarbetet?
- Ser klienter alltid skillnaden mellan vad du gör och vad till exempel en familjebehandlare gör?
- Hur bedömer du föräldraförmågan?
- Finns det riktlinjer som man går efter?
- Reflekterar ni kring dessa riktlinjer i arbetsgruppen?
- Hur mycket spelar den subjektiva synen på god föräldraförmåga roll?
- Vad finns det för insatser? Ser du behov som inte kan tillgodoses med de insatser som finns?
- Kan man skraddarsy en insats?
- Vad händer om klienten motsätter sig insatsen?
- Hur hanterar du om du ser att det finns stora behov i en familj som motsätter sig insats men där det inte finns skäl till tvångsinsats?
- Hur motiverar man klienten att ta emot insatsen?

## Arbetsledarperspektiv:

Hej! Jag heter Sofia/John och vi håller just nu på att skriva vår C-uppsats och det är därför vi gör denna intervju med dig. Intervjun kommer ta ungefär 30 min till 1 tim och kommer att spelas in med diktafon.

Om det är något du inte vill svara på så behöver du absolut inte göra det. Allt som sägs kommer att användas enbart i studiesyfte och vi kommer att hålla alla intervjuer anonyma. Har du några frågor innan vi sätter igång?... Då tycker jag att vi börjar:

- Hur länge har du jobbat här?
- Hur länge har du varit verksam som socionom? Hur länge har du varit verksam som chef?
- Kan du beskriva handläggarens arbetsuppgifter?
- Hur mycket kan handläggaren själv styra över sitt arbete?
- Kan du definiera skillnaden mellan utredningsarbete och behandlingsarbete?
- Får det förekomma spår av behandling i utredningsarbetet?
- Tror du att det förekommer behandling i utredningsarbetet?
- Tror du att klienten alltid uppfattar skillnaden mellan utredning och behandling?
- Vad tror du att handläggaren får för funktion i klientens liv?
- Vad ska handläggaren ha för funktion i klientens liv?
- Kan handläggaren få en för stor roll/funktion i klientens liv?
- Vad finns det för riktlinjer för bedömning av föräldraförmåga?
- Reflekterar ni i ledningsgruppen och i arbetsgruppen över dessa riktlinjer?
- Hur lokala är dessa riktlinjer? (skiljer de sig mellan kommuner?)
- Vad tror du att en kontakt med socialtjänsten kan starta för processer hos klienten?

## Bilaga 3. Samtyckesdokument:



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Hej!

Tack för att du vill medverka i vår intervju! Genom att göra det bidrar du med viktig information som vi kommer att använda oss av i vår forskningsstudie.

Deltagande i denna studie är helt frivilligt och du som informant kan när som helst avbryta din medverkan. Allt som sägs under den pågående studien kommer enbart att användas i studiesyfte och alla intervjuer är anonyma. Intervjuerna kommer att spelas in på diktafon för att vi ska ha möjlighet att skriva ner det som sägs i intervjun. Men inga namn kommer att tas med i det skriftliga materialet och intervjuerna kommer att raderas efter avslutad studie.

Vill du ha en kopia av den slutgiltiga rapporten kan du när som helst höra av dig till någon av oss så skickar vi en kopia.

Har du några andra frågor är det bara att höra av sig till någon av nedanstående kontaktuppgifter!

Tack för din medverkan!

**Med Vänliga Hälsningar**

Sofia Rolfsson Odby

John Pettersson

**Kontaktuppgifter:**

Sofia mobil: XXXXXXXXX

XXXX@MAIL.XX

John mobil: XXXXXXXXX

XXXX@MAIL.XX

Handledare: Ulla-Carin Hedin

Tel.nr: XXXXXXXXX