



GÖTEBORGS UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# Förhållningssätt och korrekt etiskt bemötande

*En kvalitativ omsorgsstudie*

SW2227, Vetenskapligt Arbete i socialt arbete

Avancerad Nivå

2014-05-26

Författare: Ingrid Nygaard

Handledare: Karin Barron och Anita Kihlström

## **Abstract**

**Title:** Approaches and proper ethical treatment. A qualitative care study.  
**Author:** Ingrid Nygaard  
**Supervisor:** Karin Barron och Anita Kihlström  
**Keywords:** Responding/treatment, ethics, power, role, attitudes, practices, influence

The purpose of this study is to provide more knowledge about what administrators and clients consider is the proper ethical attitude. The questions were about what general outlook respondents had about proper ethical attitude, what specific approaches that contribute and how much the clients should be able to influence their own situation.

The empirical data consisted of interviews with four officers and three clients. The semi-structured questionnaire were constructed based on the preconception that there were different attitudes and work practices among social workers. The approach is primarily inductive and based on a social constructivist approach. The empirical analysis was based on theories of ethics, power, and role theory.

The result showed that the most wanted ethical approaches can be identified by the following key words; a clear set of values, to be where the client is, the relationship is important, the officer's good qualities, focus on speech, tone of voice and body language, being aware of limitations, customized response, respect for privacy, and the opportunity to report unethical treatment. The most common working methods could also be summarized with these key words; straightforward and clear, critical lecturing, equal and compassionate, caring and warm - and fair and following rules. The study also revealed how important it was that the respondents autonomy and empowerment were taken into consideration. An example here is that the clients had no control over their own time.

What I find interesting is how different approaches can be and that the bureaucrat was so strong, even though it was expected.

## Abstrakt

Titel            Förhållningssätt och korrekt etiskt bemötande. En kvalitativ omsorgsstudie.  
Författare     Ingrid Nygaard  
Handledare    Karin Barron och Anita Kihlström  
Nyckelord     Bemötande, etik, makt, roll, förhållningssätt, arbetsmetoder, inflytande

Denna studie syftar till att ge mer kunskap om vad handläggare och brukare anser vara ett etiskt korrekt bemötande. Frågeställningarna handlade om vilken generell syn respondenterna hade på korrekt etiskt bemötande, vilka konkreta förhållningssätt som bidrog och hur mycket man ansåg att brukarna kunde påverka sin situation.

Empirin bestod av intervjuer med fyra handläggare och tre brukare. Utifrån förståelsen att det fanns olika förhållningssätt och arbetsmetoder bland socialarbetare konstruerades det semistrukturerade frågeformuläret. Ansatsen är huvudsakligen induktiv och baserad på ett socialkonstruktivistiskt synsätt. Empirin analyserades utifrån teorier om etik, makt och rollteori.

Resultatet visade att de mest önskvärda etiska förhållningssätten kan identifieras via följande uttryck; en klar värdegrund, vara där brukaren är, att relationen är viktig, handläggarens goda egenskaper, fokus på tal, tonläge och kroppsspråk, att känna sina begränsningar, situationellt bemötande, respekt för sekretess och möjligheten att kunna anmäla oetiskt bemötande. De mest förekommande arbetsmetoderna kunde också sammanfattas med stickorden; rak och tydlig, kritisk med pekpinnar, jämlik och medmänsklig, omsorgsfull med värme – och rättvis och följer regler. I resultaten framkom också hur viktigt det var att brukarens självbestämmande och makt över sin situation beaktades. Ett exempel här är att brukarna inte kunde styra över sin egen tid.

Det jag tycker är intressant är att förhållningssätten är av så olika slag och att byråkraten skulle vara så stark, trots att det var väntad.

## *Till eftertanke*

### **Att finna en människa**

Om jag vill lyckas med att föra en människa mot ett bestämt mål,  
måste jag först finna henne där hon är och börja just där.  
Den som inte kan det, lurar sig själv, när hon tror att hon kan hjälpa andra.

För att hjälpa någon måste jag visserligen förstå mer än vad hon själv gör  
men först och främst förstå det hon förstår.

Om jag inte kan det, så hjälper det inte att jag kan och vet mer.

Vill jag ändå visa hur mycket jag kan,  
så beror det på att jag är fåfång och högmodig  
och egentligen vill bli beundrad av den andre i stället för att hjälpa henne.

All äkta hjälpsamhet börjar med ödmjukhet inför den jag vill hjälpa,  
och därmed måste jag förstå att detta med att hjälpa inte är en vilja att härska  
utan en vilja att tjäna.

Kan jag inte detta, så kan jag inte heller hjälpa någon.

*Sören Kierkegaard*

# Innehållsförteckning

1. Introduktion .....	8
1.1 Inledning.....	8
1.2 Syfte och frågeställningar.....	9
1.3 Begrepp och definitioner .....	9
1.4 Disposition .....	10
2. Bakgrund.....	12
2.1 Omsorgsförvaltningens organisation och arbetsuppgifter.....	12
2.2 Värdegrundsarbete.....	13
2.3 Handläggarnas arbetsuppgifter.....	14
3. Tidigare forskning.....	15
3.1 Studier om bemötande.....	15
3.2 Empati och medkänsla .....	17
3.3 Bemötande som arbetsmetod .....	19
3.3.1 Konfrontation .....	20
3.3.2 Kritik .....	20
3.3.3 Samgående .....	20
3.3.4 Omsorg.....	21
3.3.5 Rättvisa.....	22
4. Teoretisk referensram .....	23
4.1 Etik .....	23
4.2 Makt .....	25
4.3 Roller.....	27
5. Metod .....	28
5.1 Design.....	28
5.2 Pilotstudie.....	29
5.3 Urval.....	29
5.4 Genomförandet av studien .....	30
5.5 Analysmetod.....	31
5.6 Kvantitativa vs kvalitativa begrepp för kvalitetssäkring.....	31
5.7 Etiska överväganden .....	32
5.8 Metodreflektion.....	33
5.9 Litteratursökning .....	34

6. Resultat och analys .....	35
6.1 Hur hjälpsökande människor bör bemötas .....	35
6.1.1 En klar värdegrund .....	35
6.1.2 Vara där brukaren är .....	35
6.1.3 Relationen är viktig .....	36
6.1.4 Handläggarens goda egenskaper .....	37
6.1.5 Fokus på tal, tonläge och kroppsspråk .....	38
6.1.6 Att känna sina begränsningar .....	39
6.1.7 Situationellt bemötande .....	40
6.1.8 Respekt för sekretess .....	40
6.1.9 Möjlighet att ta emot anmälningar om oetiskt bemötande .....	43
6.2 Arbetsmetoderna.....	43
6.2.1 ' <i>Rak och tydlig</i> ' .....	43
6.2.2 ' <i>Kritisk med pekpinna</i> ' .....	48
6.2.3 ' <i>Jämlig och medmänsklig</i> ' .....	49
6.2.4 ' <i>Omsorgsfull med värme</i> ' .....	53
6.2.5 ' <i>Rättvis och följer regler</i> ' .....	58
6.3 Brukarens möjlighet att påverka sin situation .....	61
7. Sammanfattning och slutdiskussion .....	63
7.1 Summering av resultaten .....	63
7.2 Slutdiskussion.....	64
7.3 Förslag till fortsatt forskning.....	65
8. Litteraturlista.....	67
9. Bilagor .....	71
9.1 Intervjuguide .....	71
9.2 Brev till respondenterna .....	76

# Förord

Allra först vill jag tacka mina sju respondenter eftersom uppsatsen inte hade blivit till utan deras vänliga tillmötesgående och frikostiga öppenhet. Jag vill också skicka ett stort tack till mina tidigare kollegor på utredningsgruppen på Trollhättan Stad, som ställde upp som fokusgrupp för min studie - och som bidrog till en intressant diskussion på julavslutningen hemma hos chefen december 2012.

Därefter vill jag tacka mina två handledare Karin Barron och Anita Kihlström, som har gett mig råd, feedback och tips genom processens gång. Båda handledarna har hjälpt mig att utvecklas och gett mig nya kunskaper om uppsatsskrivande. Karin hjälpte mig hur jag skulle tänka i kvalitativ forskning, och Anita var väldigt konkret med färdigställande av uppsatsen vilket jag behövde. Jag är också tacksam gentemot kursledare Leila Billqvist, vars stöd och tilltro till min uppsatsidé har spelat roll för mig. Jag vill också skicka mina medstudenter våren 2013 en varm tack för fin feedback - och mina två språkhandledare på Universitetet i Göteborg för vänlig handledning oktober 2013.

Jag vill också tacka min son David för att han har stått ut med min mentala frånvaro och likväl varit lika glad och snäll som vanligt, samt hans pappa för fint stöd. Sist, men inte minst, vill jag skicka en varm kram till min mor för samtal, uppmuntran och ekonomiska bidrag. Tack för att ni finns!

Ingrid Nygaard

Trollhättan, 24 maj 2014

# 1. Introduktion

Kapitlet inleds med en kort problembakgrund kring ämnesområdet som leder fram till uppsatsens syfte och frågeställningar. Därefter presenterar jag avgränsningar, begrepp och definitioner och uppsatsens disposition.

## 1.1 Inledning

Min uppsatsidé föddes för flera år sedan, under tiden som jag arbetade inom missbruksvården. Där fick jag en förförståelse genom brukarnas berättelser om hur det var att vara missbrukare i mötet med systemet och hur liten man kan känna sig. Detta är en erfarenhet som också kan överföras till många andra brukargrupper. Jag fick inblick i hur det var att bli kränkt på olika sätt, på grund av handläggarens olika förhållningssätt eller arbetsmetoder. Då blev jag varse att det fanns väldigt många olika sätt att bemöta människor med psykiatriska problem eller missbruksproblematik. Det fanns med andra ord olika arbetssätt och socialarbetarstilar. Vi pratade om det ibland, särskilt när vi hade handledning.

Jag har alltså sett att människor kan vara kuvade när de kommer till socialtjänsten, och att detta gör dem känsliga för kränkningar och observanta på hur socialarbetaren beter sig. Socialarbetaren blir kategoriserad, värderad och rangordnad av brukarna. Tjänstemännen kan vara allt från tuffa, engagerade pedagoger till ödmjuka och förstående. Det handlar om olika handläggarstilar, där det ena sättet inte behöver vara bättre än det andra, vilket gett upphov till olika beteckningar bland brukarna. En socialarbetare kan till exempel vara mjuk och kraftlös eller mjuk och följsam, alternativt tuff och känslökall eller tuff, rak och engagerad. Beteckningarna, öknamnen, kan t.ex. vara *paragrafryttare*, *moraltant* och *morsa*. Vilka arbetsmetoder som kunnat skapa dessa typifieringar hade jag inte tänkt över förrän nu då jag bestämde mig för att göra denna studie.

Inför denna studie bestämde jag mig för att närmare studera några av de förhållningssätt eller arbetsmetoder som i stora drag svarar mot brukarnas beteckningar men som mer neutralt uttryckt kan gälla t.ex. konfrontation, kritik, omsorg, jämlikhet och rättvisa. När kan förhållningssätten uppfattas som kränkande, när är det etiskt acceptabelt att en socialarbetare är tuff och rak mot en brukare och tillämpar så kallad ”hård kärlek”, som inom narkomanvården, eller när är det etiskt korrekt att använda samgående och jämlikhet som metod? Är det också acceptabelt att vara moderlig och omsorgsfull gentemot brukare i alla lägen och hur uppfattas ett byråkratiskt förhållningssätt där socialarbetare håller sig till regelboken?

Frågor som dessa är angelägna att få svar på fastän det kan vara problematiskt då relationen mellan brukaren och socialarbetare kan vara svår att få tillträde till att studera, och som till sin konstruktion är asymmetrisk och därmed inte jämlik och ömsesidig. Socialtjänsten är vidare en station på vägen och man får sällan veta hur det går med brukaren sedan.

Bemötandeproblem tycks ständigt vara uppe till diskussion i de svenska välfärdsverksamheterna. Det har lett till att fler och fler verksamheter och samhällsområden blir etiskt granskade. Det kan vara sjukvård, skola, omsorg, missbruksvård med flera där såväl yrkesaktiva som organisationerna börjar ifrågasätta och omformulera sin värdegrund (Blennberger 2005). Bestämmelsen Lex Sarah i Socialtjänstlagen kom t.ex till efter att en undersköterska vid namn



Sarah rapporterade att de äldre på hennes arbetsplats vanvårdades. Bestämmelsen går ut på att personer som arbetar inom äldreomsorgen eller med funktionshindrade genast ska anmäla missförhållanden som de får kännedom om. Vårdbolaget Carema har varit i mycket blåsväder pga detta och media har avslöjat berättelser om att äldre glöms bort, vanvårdas och dör i förtid därför att det ibland bara funnits en enda vårdare på avdelningar med upp till 50 boende. Vårdaren har inte hunnit att ta hand om alla, och Carema har kritiserats kraftigt för att de har sparat in på personal och bolaget har straffats med vite på flera hundra tusen kronor.

Denna studie kommer att genomföras med hjälp av en kvalitativ intervjumetod. För att kunna ha ett öppet sinne, har jag valt respondenter inom biståndsenheten där man arbetar med äldre och personer som tillhör LSS-krätsen och socialpsykiatrien då de ligger utanför de brukargrupper jag normalt arbetar med.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

### *Syfte*

Denna studie syftar till att få mer kunskap om vad handläggare och brukare anser vad ett etiskt korrekt bemötande kan vara i relation till de arbetsmetoder och förhållningssätt som förekommer. Min förhoppning är att studien skall tydliggöra några av de utmaningar som ett etiskt korrekt bemötande aktualiserar.

### *Frågeställningar*

1. Vilken generell syn har mina respondenter på korrekt etiskt bemötande?
2. Vilka konkreta arbetsmetoder/förhållningssätt finns och hur ser mina respondenter på dem?
3. Kan brukarna påverka sin egen situation?

## 1.3 Begrepp och definitioner

Arbetsmetoder – beteckningen används här synonymt med förhållningssätt och båda syftar på mer generella arbetssätt som socialarbetaren använder i sitt arbete med brukare för att uppnå önskat resultat hos brukaren.

Arena – används här i betydelsen kontext men kan också lite metaforiskt avse skådeplats, manege, estrad, scen (Bonniers synonymordbok, 2000).

Brukare – i denna uppsats används uttrycket ”brukare” i mer allmän mening då den beteckningen används för den hjälpbehövande inom t.ex. omsorgsförvaltningen (där respondenterna kommer ifrån).

Handläggare – i denna uppsats används främst handläggare istället för socialarbetare eftersom det är det de kallas på den avdelning jag har intervjuat mina respondenter.

Konfrontation – Sammanförande, sammanstötning, sammandrabbning, motsättning, konflikt, strid, uppgörelse (Bonniers synonymordbok, 2000). Här som arbetsmetod: Konfrontation är en samtalsmetodik där man ”tränger sig på” brukaren och är rakt på sak (Revstedt 2002). Också kallad anisomorf strategi (Carlsson 2006).

Kritik – kan betyda anmärkning, klander, fördömande, ris och motstånd, opposition, men också anmälan, recension, utlåtande, granskning, bedömning, prövning och undersökning (Bonniers synonymordbok, 2000). Här som arbetsmetod: Kritik används i socialt arbete både för att anmärka på brukarens beteende eller val och för att granska (kritiskt) och bedöma.

Omsorg – vård, skötsel, tillsyn, omvårdnad, men också omtänksamhet, omtanke, uppmärksamhet, hänsynstagande, samvetsgrannhet (Bonniers synonymordbok 2000). Som arbetsmetod: Att stödja, lyssna, bekräfta, spegla och reflektera (Lennéer-Axelsson 2010).

Rättvisa – kan syfta på två lika aspekter - en som handlar om rättrådighet, opartiskhet, objektivitet, justhet, hederlighet - och en annan om rätt, lag, rättsväsen. En person som är rättvis är opartisk, saklig, rättfärdig, renhårig och korrekt (Bonniers synonymordbok 2000). Här kan den också åsyfta ett perspektiv som kretsar kring mänskliga rättigheter, jämlikhet, rättvis fördelning av resurser (Rawls 1996, Styhre 2009).

Samgående – samverkan, samarbete, sammanslagning, fusion, koalition (Bonniers synonymordbok, 2000). Arbetsmetod i socialt arbete för att gå med - inte mot - brukaren, så brukaren hittar sin egen styrka och motivation. Också kallad isomorf strategi (Carlsson 2006).

## 1.4 Disposition

I kapitel 1, Introduktion, beskrivs undersökningsområdet, frågeställningarna och begrepp. Här framkommer också hur jag kom undersökningstemat på spåren och hur det utvecklades till en fråga om korrekt etiskt bemötande av hjälpsökande människor.

I kapitel 2, Bakgrund, beskrivs den kontext som studien görs i, dvs omsorgssektorn och de betingelser som gäller där t.ex. vilka de professionella är, deras arbetsuppgifter mm.

I kapitel 3, Tidigare forskning, presenteras forskning som är centralt inom kunskapsområdet och som samtidigt är relevant för min undersökning; studier om bemötande, empati och medkänsla. Till slut i kapitlet nämns de fem arbetsmetoderna som studien har koncentrerat sig på.

I kapitel 4, Teoretisk referensram, beskrivs de perspektiv som används vid tolkningen; etik, makt och rollteori. Etik har fått störst plats, då jag anser att etik är ett centralt tema i samband med bemötande. Makt handlar om den ojämlika relationen och är också viktig. Rollteori tas med eftersom uppsatsen också handlar om de positioner, roller, som individer får i systemen.

I kapitel 5, Metod, redogörs för den metodologiska ansatsen, tillvägagångssättet vid insamlandet och bearbetningen av det empiriska materialet, etiska överväganden mm.

I kapitel 6, Resultat och analys, presenteras och tolkas det insamlade materialet. Redovisningen är strukturerat utifrån frågeställningarna så läsaren lätt ska kunna få en bild av det framväxande slutresultatet. Beskrivningarna är illustrerad med anonyma, kodade citat från respondenterna.

I det avslutande kapitlet, kapitel 7, Diskussion, summeras de resultat som framkommit för att därefter diskuteras beträffande tillförlitlighet, relevans och med förslag om fortsatt forskning.

## 2. Bakgrund

Då studien gjorts inom en omsorgsförvaltning i en medelstor kommun i mellan-Sverige beskrivs här hur den förvaltningen är tänkt att fungera med avseende på dess organisation, uppdrag, värdegrund, handläggarnas arbetsuppgifter och vilket bistånd den kan förmedla.

### 2.1 Omsorgsförvaltningens organisation och arbetsuppgifter

Omsorgsförvaltningen leds av en förvaltningschef och är oftast uppdelad i äldreomsorg, stöd till funktionshindrade (LSS), hälso- och sjukvård och biståndsavdelning. Över dessa områden finns administrationer i form av ekonomistab, personalstab, utvecklingsstab och administrativ stab. Arbetsbelastningen på biståndsenheten är hög, och handläggarna har många ärenden.

Biståndshandläggarna ansvarar för myndighetsutövningen, de beslutar om bistånd. Besluten handlar om vilken hjälp den enskilde har rätt att få. Äldreomsorgen ansvarar för vårdboende och hemtjänst. För att få bo på vårdboende behövs ett beslut från en biståndshandläggare. Hemtjänsten tar hand om omvårdnad i hemmet. Funktionsstöd förmedlas av verksamheten för personer med funktionsnedsättning och omfattas av LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade). Man kan bland annat få bistånd till boende, personlig assistans, fritidsverksamhet eller sysselsättning. Verksamheten hjälper personerna att leva ett så normalt liv som möjligt. Hälso- och sjukvård ansvarar för den kommunala hälso- och sjukvården inom vård- och omsorgsförvaltningen, och här arbetar mest sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster.

Omsorgsförvaltningen inbegriper också brukare med neuropsykiatrisk problematik – dvs personer som tillhör personkretsen som får bistånd enligt Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS), samt brukare som tillhör socialpsykiatri och äldreomsorgen, varav de två sista grupperna oftast beviljas bistånd enligt Socialtjänstlagen (SoL).

De vanligaste stödinsatserna som omsorgsförvaltningen i den undersökta kommunen erbjuder är t.ex. hemtjänst, hemsjukvård, vård- och omsorgsboende, dagverksamhet, trygghetslarm och korttidsboende. Stödet anpassas efter brukarens behov och syftar till att brukaren skall kunna hantera sin vardag så självständigt som möjligt. För att ansöka om olika insatser vänder man sig till biståndsenheten.

### 2.2 SoL och LSS

Socialtjänstlagens (SoL) mål är att vara demokratiska och solidariska och främja människors ekonomiska och sociala trygghet, samt skapa jämlikhet i deras levnadsvillkor och främja deras deltagande i samhällslivet. Socialtjänsten är inriktad på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser och bygger på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. (SFS 2001:453, 2014-06-11).

Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS) har som mål att främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för de som tillhör personkretsen. Den enskilde skall få möjlighet att leva som andra. Verksamheten skall vara av god kvalitet och bedrivs i samarbete med andra myndigheter. Verksamheten skall vara grundad på respekt för den

enskildes självbestämmanderätt och integritet. Den enskilde skall i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. (SFS 1993:387, 2014-06-11).

Det är stor skillnad mellan SoL och LSS, och kvaliteten på bemötandet som människor får beror på om det handlar om SoL eller LSS. Enligt Lewin (2011) gäller ett gott bemötande alla inom människovårdande verksamheter, men att LSS särställer personer med omfattande funktionshinder gentemot de som får sitt stöd enligt Socialtjänstlagen eller Hälso- och sjukvårdslagen. Värdegrunderna är olika, säger hon. Det kan ges samma stöd enligt SoL och LSS, men skillnaden är att stöd enligt LSS har en högre ambitionsnivå där målet är ”goda levnadsvillkor” och det räcker att man tillhör personkretsen för att få stöd. I Socialtjänstlagen använder man istället uttrycket skäliga levnadsvillkor, vilket innebär ett minimumsnivå. LSS har inneburit att makten har förskjutits från personalen till stödandaren, säger Lewin (2011).

## 2.2 Värdegrundsarbete

Kritiken som äldreomsorgen har fått i media de senaste åren har resulterat i en storsatning på utbildning. Det har varit allvarliga incidenter på omsorgsboenden runtom i landet, där det har kommit fram att äldre människor har blivit glömda och behandlade respektlöst. Därför har all personal blivit föremål för utbildning om nya etiska förhållningssätt, vilket även skett i den kommun jag undersökt.

Värdegrund är ett begrepp som innehåller etik och etiskt förhållningssätt. Begreppet återfinns inom omsorgsförvaltningen och berättar om kollektivets gemensamma etiska grundvalar, utifrån vilka man tänker, handlar och bygger all sin verksamhet på. Lewin (2012), som studerat värdegrunden, menar att det varit oklart om politikerna verkligen velat förverkliga LSS-reformen som är av stor betydelse för att personer med funktionshinder skall få goda levnadsvillkor. Hon menar vidare att man inte har satsat på personalens kompetens, som är den viktigaste förutsättningen för kvalitet, och den ojämlika relationen och makten i bemötandet. För den enskilde brukaren är självbestämmande, möjlighet att leva som andra, integritet, frivillighet, delaktighet och självständighet viktigt att få behålla, säger Lewin (2012). I sin forskning har hon kommit i kontakt med flera människor som delat med sig av sina erfarenheter från omsorgen och som gett henne inblick i olika svåra livsöden. ”Allt för många människor har blivit fruktansvärt dåligt bemötta i vården och från att ha varit glad blev jag i stället ledsen och förtvivlad”, Hon menar att tillämpningen av LSS urholkas eftersom reformen tolkas olika av kommunerna. ”LSS är en fantastisk lagstiftning om den tillämpas på rätt sätt och det är politikernas uppgift att se till att det blir så”, hävdar hon (Lewin i SiL – Skandinavisk Sjukvårds-information nr 3 april 2013).

Den nationella värdegrunden för äldreomsorgen (Socialstyrelsen 2012) har sin utgångspunkt i bestämmelser i socialtjänstlagen och bygger på att äldre ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Värdegrunden för äldreomsorgen skrevs in i socialtjänstlagen 1 januari 2011. Det skrevs också in en bestämmelse som skall ge äldre personer mer inflytande i det praktiska genomförandet av socialtjänstens insatser. Den nationella värdegrunden enligt Socialstyrelsen (2012) innebär att äldreomsorgen bör värna och respektera var och ens rätt till självbestämmande, privatliv, personlig integritet, individanpassning och delaktighet. Vården och omsorgen bör också bidra till att den enskilde känner trygghet, meningsfullhet och sammanhang. Insatserna inom äldreomsorgen ska vara av god kvalitet och den äldre personen har rätt att få ett gott

bemötande. Kommunerna kan kompensera äldre personer som inte fått den omsorg som de har rätt till. Den nationella värdegrunden gäller alla kommuner i Sverige, men hur det praktiska genomförandet ser ut är olika från kommun till kommun då detta beror på vilka organisationer, enhetschefer och handläggare som befolkar enheterna.

### **2.3 Handläggarnas arbetsuppgifter**

Biståndshandläggare, dvs den grupp handläggare som jag undersöker, har som arbetsuppgift att utreda och bedöma biståndsbehovet hos äldre (äldreomsorgen, SoL), personer med neuropsykiatrisk problematik (LSS) och personer med missbruk och/eller psykisk sjukdom (socialpsykiatri, SoL) utifrån lagstiftning, regler och riktlinjer på kommunal nivå.

Den hjälpsökande, dennes anhöriga eller ombud kontaktar biståndshandläggaren, som bokar tid med brukaren då brukaren får information om regler och vilka insatser som finns. Sedan utredar handläggaren ärendet och sammanställer och bedömer. Därefter får brukaren ett skriftligt beslut. Biståndet är individuellt behovsprövat; om det är SoL som gäller ges biståndet när behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Om den hjälpsökande får avslag och är missnöjd kan han eller hon få hjälp med att överklaga beslutet till förvaltningsrätt eller högre instans. Om det handlar om LSS är villkoret för bistånd att den hjälpsökande tillhör personkretsen.

Handläggarna tar också emot samtal via telefon och tar emot besök och går på på hembesök till brukarna. Handläggarna har arbetsplatsträffar och teammöten och går på olika föreläsningar och kurser som kommunen arrangerar om t.ex aktuella tema eller brukargrupper. Och de är med på flera så kallade vårdplaneringar tillsammans med sjukvården.

## 3. Tidigare forskning

För att ge en viss överblick av kunskapsläget, relaterat till mitt undersökningstema, har jag fokuserat på tre viktiga områden; studier om bemötande, empati och medkänsla och bemötande som arbetsmetod.

### 3.1 Studier om bemötande

Bemötande handlar om alla olika sätt som människor förhåller sig till och uppträder gentemot varandra. Man kan betrakta begreppet bemötande utifrån olika teoretiska glasögon, som etik, makt och roller. Ett gott bemötande är till exempel särskilt viktigt i asymmetriska relationer där en part är beroende av den andra. Ett gott bemötande handlar också om att ha kunskaper och förmågor som gör att man kan bemöta och kommunicera med människor i kris och människor med fysiska och psykiska funktionshinder, samt om samspel mellan människor och om den inställning man har till varandra och hur det kommer till uttryck i tal, handlingar, gester, ansiktsuttryck och tonfall (Blennberger 2005). Nedan presenteras några studier som belyser dessa olika sidor.

En viktig studie som berör bemötandet i socialt arbete är utförd av Carlsson (2006). Studien handlar om isomorfa och anisomorfa strategier vid bemötande, dvs. samgående och konfrontation och sammanfattas med att respondenterna föredrar samgående, delaktighet och förhandling. Positivt bemötande och en likartad syn på problem, hjälpbehov och interventioner är viktiga faktorer för att brukaren skall uppleva att han eller hon får hjälp. Brukaren bör ha fått gehör för sina förväntningar, att det har varit förhandlingar i en öppen och positiv anda, att han eller hon har kunnat påverka processen och att socialarbetaren står på brukarens sida. Emotionellt stöd är en motiverande faktor, likaså en tillitsfull och äkta relation. En trygg och tillåtande miljö hjälper också, samt ett trovärdigt budskap som resulterar i handlingsstrategier (Carlson 2006).

Billqvist (1999) har gjort en studie av socialbyrån, brukararbetet och brukarskapet. Teoretiskt bygger Billqvist på Goffman och hans dramaturgiska modell. Hon säger att det sociala arbetet är byråkratiskt och lägger tonvikt vid att följa regler snarare än att arbeta för att förändra människors livsvillkor. När människor möts som privatpersoner är det ofta på lika villkor men på ett socialkontor är det viktigt att man tänker på att makten alltid finns med i relationen mellan socialsekreteraren och brukaren. Det spelar ingen roll hur bra bemötandet och relationen mellan socialsekreteraren och brukaren är, om inte makten kan hanteras på ett konstruktivt sätt. Många som ringer till socialbyrån känner skuld och skam redan innan de har blivit brukare, och de är oroliga för hur de kommer att bli bemötta av socialsekreteraren. Att få ett personligt och bra bemötande kan ta bort en stor del av oron och ångslan som personen kan känna inför sitt besök. Ju större delaktighet och insyn brukarna upplever sig ha, desto nöjdare är de. (Billqvist 1999).

En som också har skrivit mycket om bemötande och relationen mellan den professionella och den hjälpsökande människan, är Crafoord (2006). Crafoord tar upp det mellanmännsliga mötet, om samtalets konst och hur vi som professionella kan använda relationen och oss själva som verktyg och information i samtalet. Här används ett narrativt perspektiv på människan. Empatiskt lyssnande visar sig vara centralt och det påpekas att samtal innebär att både se och lyssna med alla sinnen, och att man som lyssnare också är en berättare. Han beskriver hur ett

samgående utifrån dialogen väcker språket till liv och hur det osynliga språkets representantskap, olika sätt att lyssna, inklusive till sig själv, påverkar bemötandet. Att använda sina egna känsloreaktioner som information om den andra läggs fram som ett exempel på hur man kan tänka i ett samtal. Crafoord hävdar att kroppsspråket, gestalter på den inre scenen och tystnad ger lika mycket användbar information som det talade språket. Han tror också på benämningens kraft, dvs att det ger effekt att belysa och benämna det som är svårt. Vidare uppmanar han oss att överhålla sekretessen. (Crafoord 2006). Dessa aspekter tas upp därför att de är viktiga bitar i ett bemötande.

Det sociala stödet har stor betydelse för återhämtningsprocessen, och Klamas, en svensk forskare som har arbetat som mentalskötare och biståndshandläggare i flera år, har gjort en studie om detta (2010). Studien handlar om människor med psykiska funktionshinder. Det är individens egna upplevelser och erfarenheter som står i fokus. Hon tar upp många viktiga faktorer för återhämtning från psykisk sjukdom och delar in faktorerna i främjande och hindrande. Avhandlingen behandlar socialt stöd, relationella aspekter, kapaciteter och strategier. En viktig aspekt av relationen mellan brukare och professionella är trovärdighet, där de professionella klarar att omvandla kunskap och erfarenhet till handling, men också att de professionella visar brukarna att individens erfarenheter och upplevelser är betydelsefulla. I en relation där individen får respekt och tilltro kan maktbalansen jämnas ut mellan parterna. Det är även positivt om den professionella bjuder på egna personliga erfarenheter, då det ökar jämlikheten i relationen. När professionella brister i lyhördhet och hävdar sitt eget perspektiv som mer giltigt eller inte har tilltro till individens förmåga till förändring, hindrar det återhämtningen (Klamas 2010).

Wampold (2012) har tittat på hur bemötandet har sett ut genom historien t.ex. psykoterapiens effektivitet och evidens kring hur psykoterapi fungerar. Han menar att man misslyckats med att identifiera betydelsen av enskilda beståndsdelar av manualbaserade behandlingar inom psykoterapi, och alla metoder har i stort sett visat sig vara lika effektiva. De gemensamma faktorerna för fungerande terapier är alliansen och terapeuten, och att alliansen till och med är viktig för utfallet av psykofarmakabehandlingar vid psykiska störningar. Metoden är mindre viktigt än samarbetet och relationen med brukaren, men utfallet vilar på att brukaren godtar terapeutens förklaring (Wampold 2012).

I en magisteruppsats från 2010 beskriver Weinsjö olika sidor av yrkesidentiteten socionom. Även om studien inte har forskningsstatus är den viktig för min uppsats eftersom den beskriver ett annat sätt att dela in bemötande på än jag gör. Hon kommer fram till att socialarbetarens identitet formas i mötet med brukare, kollegor och överordnade i organisationer, och i förhållande till organisationen, familjen och samhället. Weinsjö intervjuade fyra socionomer med olika förhållningssätt och hon kallade dessa förhållningssätt för brukarorienterat, distansorienterat, organisationsorienterat och relationsorienterat. En viktig slutsats i hennes studie är att socialarbetarens arbetsidentitet är unik för varje individ och involverar hela personligheten (Weinsjö 2010).

Echeverri, doktor i företagsekonomi, bedriver forskning inom service med särskilt intresse för kundbemötande och har skrivit "Bemötandeboken" (2010), som jag finner relevant för min studie trots att den är menat för hur man bemöter kunder inom affärsvärlden. Men den säger något generellt om bemötandet människor emellan. Echeverri använder bland annat uttrycket multimodal kommunikation, dvs. kommunikation där tal samverkar med gester, symboler och skriftlig information. En bemötandetypologi som innehåller fysiska positioner, kroppsdelar,



mimik och vokalitet beskrivs där till exempel tonfall, intonation, tvekljud och taltempo mm har betydelse. Bemötande är en kompetens där olika bemötandestilar och relationens och turtagningens betydelse för interaktionen mellan hjälptagare och hjälpare poängteras för att dialog skall bli meningsfull. Enligt Echeverri kan man träna sig till färdigheter som gör att man uppfattas som empatisk. (Echeverri 2010).

Stone, Patton och Heen (2007) diskuterar hur vi hanterar svåra samtal och reder ut begrepp som sanningsantagande, avsikt, skuldfällor och omdömen mm och uppmanar oss att ta hand om våra känslor innan de tar hand om oss. Det som inte sägs tar tid och kraft från det vi egentligen vill göra. De råder oss att skapa ett lärosamtal, dvs ett samtal där vi utgår från den tredje berättelsen. Boken är ett bra hjälpmedel i konflikthantering, men även i andra former för bemötande.

Bauer (2007) är doktor i neurologi och arbetar som psykiatriker på Psykoterapeutiska kliniken vid Universitetssjukhuset i Freiburg och använder sin kunskap om spegelneuroner som förklaring till att vi spontant känner sympati för vissa människor och inte för andra, och varför vi intuitivt kan förstå personer i vår närhet och känna av deras känslor och sinnesstämningar. Detta är en viktig aspekt av bemötande och en förklaring till varför vi gillar några mer än andra. Spegelneuroner är grunden för människans emotionella intelligens, för empati, magkänsla och förmågan att älska. Det finns också belägg för att om vi blir uteslutna ur den mänskliga gemenskapen så ger det neurobiologiska effekter, att detta kan leda till sjukdom och även död. Social uppmärksamhet medför att viktiga signalsubstanser utsöndras inom oss, bland andra endogena opioider, dopamin och oxytocin, och man kan dra slutsatsen att det är ett biologiskt behov att motta ett minimum av förståelse i möte med människor. Om man inte får detta och man blir systematiskt utestängd socialt, innebär det biologisk utplåning, enligt Bauer (2007).

### **3.2 Empati och medkänsla**

Det finns flera författare som har skrivit om empati och medkänsla. Några av de jag nämner är verksamma inom socialt arbete, några inom psykologi eller psykiatri, några är terapeuter och en är religionshistoriker.

Lingås (2000) arbetar med etiska frågor och behandlar olika etiska teorier, yrkesetikens traditioner och nyare utveckling. Lingås är viktig för min studie eftersom han beskriver begrepp som individens ansvar och värdegrund, som blir diskuterat utifrån olika perspektiv. Han nämner centrala tema i min studie som etik, värdegrund, makt, solidaritet, mångfald, de mänskliga rättigheterna, sekretess, personskydd, brukarmedverkan och dialog. Han menar att den yrkesaktiva socialarbetaren har ett eget ansvar för sina etiska val och handlingar. Yrkesetiska utmaningar kan vara att hamna i kläm mellan olika motsatta intressegrupper, och Lingås påpekar att olika intressekonflikter kan uppstå mellan handläggare och brukare, mellan olika brukargrupper, mellan brukare och befolkning, mellan system och brukargrupper och mellan olika professioner. Han hävdar att lojalitetskonflikter är ett centralt tema när man diskuterar etiska frågor i socialt arbete. Han säger att många yrkesgrupper kan tro på att de har ett helhetsnsn men att det inte nödvändigtvis innebär att de ser sina egna begränsningar och att etisk reflektion därför är nödvändigt för att kunna ställa de rätta frågorna. (Lingås 2000).

Jag tyckte att det var viktigt att ha med teori som kunde beskriva kränkande bemötande och hur bemötandet kunde se ut inom flera instanser, och Hydén (Socialstyrelsen 2001) skriver t.ex. om bemötandet inom socialt arbete, vård och omsorg. Han menar att en återkommande kritik mot

sjukvårdspersonal är deras oförmåga att bemöta sina patienter som om de vore människor. Samma sak gäller den formelle byråkraten. Författaren undrar hur det kommer sig att yrkesverksamma inom socialt arbete, vård och omsorg, har tappat sina sociala kompetenser och istället identifierar sig med sin profession, sin organisation eller sina arbetsuppgifter (Hydén i Socialstyrelsen 2001).

Den kvinnliga psykologen och psykoterapeuten Holm (2009) vill belysa vad som skiljer professionella hjälpare från amatörer och påpekar att förmågan att kunna visa empati, stötta och motivera är viktiga uppgifter för läkare, sjuksköterskor, socionomer och andra professionella hjälpare, men att sympati med en brukare utan att tillämpa de etiska principerna i ett professionellt förhållningssätt kan få negativa konsekvenser. Det som är viktigt för min studie är att hon beskriver både positiva och negativa sidor vid att vara den varma, snälla, jämställda och omsorgsfulla socialarbetaren. Exempel på att gå för långt i sin strävan att vara för mänsklig och jämställd med brukare kan vara att en behandlare inleder ett förhållande med en brukare. Vidare beskriver hon hur olika yrkesgrupper hanterar psykiska påfrestningar och utmaningar i arbetet. Enligt författaren finns det bra och dåliga psykologiska strategier hos professionella och hon framhåller särskilt vikten av att ha god självkänedom och vara reflekterad. Affektiv resonans och spegelneuronerna och hur detta ser ut hos olika yrkesgrupper beskrivs. Det betonas att utbildning spelar roll för att kunna läsa av andra människors affekter, och i det avseendet kommer utbildade hemtjänstassistenter och kirurger lägst. Läkarutbildningen utvecklar inte empatin men socionomutbildningen är å andra sidan designad för att göra det. Psykologer är den yrkesgrupp som når längst (kommer bäst ut,) eftersom de har psykoterapi och egenterapi inbakad i utbildningen. Förutsättningar för att utveckla empatisk förmåga är god självkänsla, affektolerans och hårbärgerande förmåga och medvetenhet om hur känslomässiga signaler kan fungera som kunskapsförmedlare. Författarens bemötandemodell omfattar olika strategier som finns, som engagemang och distans, ta hand om förväntningar och använda samtalsmetodik, snällhet, desarmering av provokation, tydlighet och saklighet, moraliserande, uppfostrande och regressiva kontakter. Läsaren uppmanas att söka kunskaper för att utveckla yrkesrollen, att reflektera mycket över sina olika strategier och titta på psykiska försvar som kan vara orsak till strategierna (Holm 2009).

Religionshistorikern Armstrong har skrivit om medkänsla (2011), och läsaren uppmanas att sätta medkänslan i centrum. Det handlar om att bli mer empatisk, och vägen dit går från att lära sig medkänsla med sig själv och andra, genom empati, medveten närvaro eller mindfulness, kommunikation, omsorg och att lära sig älska, i betydelsen förstå, sina fiender. Vår moderna livsstil tillåter reptilhjärnans drifter att styra vårt beteende och medkänslan har satts på undantag, hävdar Armstrong. Den gyllene regeln, att behandla andra som vi själv vill bli behandlade, är Armstrongs utgångspunkt (2011).

Ett annat ord för medkänsla är compassion, och professor Gilbert (2010) har forskat om denna innebörd av medkänsla som han kallat CFT (Compassion Focused Therapy). Det som är viktigt för min studie är att han beskriver hur socialarbetaren kan använda medkänsla i mötet med en annan människa och att det inte är bara ett diffust ord som socialarbetare använder utan det är en accepterad och användbar terapiform. CFT är en ny terapiform som har dykt upp de senaste åren. Compassion handlar om att vara uppmärksam på lidande, sitt eget och andras, och om att vilja lindra. Träning i compassion reducerar stress. Genom att lära sig att bemöta sig själv och omgivningen med vänlighet och värme mår man bättre och blir bättre på att vilja

hjälpa andra. CFT bygger bland annat på neurovetenskap, anknytningsteori, affektteori och inlärningsteori.

Kåver och Nilsonne (2007) har diskuterat medkänsla, medveten närvaro, mindfulness och acceptans i relationer. Det är viktigt att omsätta medkänsla till handling, menar författarna. Det handlar om att acceptera hela människan och om att bekräfta varandra i kroppsspråk, ord och handling. Kåver och Nilsonne hävdar också att man måste börja med sig själv och förklarar begrepp som känslomitta, EQ, social intelligens och spegelneuroner (Kåver och Nilsonne 2007).

Situationer som särskilt kräver medkänsla är sorg! Den problematiken har Fyhr (1999) tagit upp. Hon beskriver sorg och kris och menar att bl a barndomen har stor betydelse för hur människor hanterar sorg. Hon påpekar att sorgen behöver trygghet omkring sig. Det är viktigt att skapa en trygg samtalsituation, vara en medmänniska och finnas till hands och lyssna (Fyhr 1999).

### **3.3 Bemötande som arbetsmetod**

Det finns flera handböcker för terapeuter för hur man bör bemöta brukarna som också kan användas av socialarbetare.

Yalom (2004) har arbetat som terapeut i många år och har diskuterat terapeutiska samtal. Han beskriver mycket av det som jag vill ha svar på i min studie, om det t.ex. är acceptabelt att vara sig själv, behandla brukaren som kompis och visa honom eller henne medmänsklighet och värme. Yalom uppmanar terapeuten att undvika diagnoser, att betrakta terapeut och patient som reskamrater och att se världen genom patientens fönster. Han menar att vi bör låta patienten betyda något för oss och att vi bör gå i egenterapi. Han uppmanar oss att använda vår inre radar och våra egna känslorna som nyttig information. Han menar också att vi bör visa känslor, med urskillning och klokhet och att det är acceptabelt att bjuda på sig själv. Yalom (2004) rekommenderar hembesök då det ger mer personlig information om patienten - och att inte vara rädda för fysisk beröring. Han söker hela tiden att avmystifiera psykoterapin och terapins språk och vill göra mötet med patienten mer personlig och undvika dogmatiska låsningar (Yalom 2004). En liknande syn har Crafoord (2006) som anser att vi bör använda oss själv och våra känslomässiga reaktioner i mötet med klienten som information om klienten.

Eftersom socialt arbete handlar om relationer och hur de ser ut, tyckte jag att det var viktigt att få veta mer om begreppet allians, och Kåver (2011) diskuterar allians och den terapeutiska relationen. Allians betraktas som ett paraplybegrepp precis som bemötande och innehåller en känslomässig terapirelation, trygghet och tillit samt en uttalad överenskommelse om mål och hur man når dem (, menar hon.). En god allians och tillitsfull terapirelation är betydelsefull för att hjälpa brukare och det är möjligt att utveckla sin förmåga att skapa det. Kåver (2011) introducerar begrepp som mindfulness, acceptans, empati, dialektik, reflektion och allians som en levande kommunikationsprocess. Läsaren får veta hur man utvecklar självreflektion, flexibilitet och följsamhet gentemot brukarens behov. Det är t.ex. viktigt att hitta en balans mellan relation och metod, samt att brukaren känner sig sedd, förstådd och accepterad för att det ska gynna läkning och förändring, menar Kåver (2011).

Hjälpsökande människor som man möter inom socialtjänsten befinner sig ofta i kris, och människor som söker hjälp kommer antingen självmant eller så har andra signalerat att det finns

ett behov. Människor är olika och problemen ser olika ut, och handläggarna är också människor som har med sig en egen historie, som har sin egen stil och sitt eget sätt att vara. Det finns alltså olika sätt att bemöta människor, och därför är det inte förvånande om socialarbetarens arbetsmetoder låter sig kategoriseras utifrån flera olika hållningar och sätt att bemöta brukaren. Utifrån litteratur inom området följer nedan en beskrivning av några viktiga förhållningssätt.

### 3.3.1 Konfrontation

Anisomorfa strategier är det motsatta av isomorfa strategier (Carlsson 2005). Anisomorfa strategier kan kallas konfrontativa strategier. Konfrontation är en strategi där den professionelle visar sin makt. Det kan vara stigmatiserande genom att metoden visar vem som är underlägsen. Revstedt (2002) använder medvetet uttrycket konfrontation som arbetsmetod och den är en av två huvudmetoder i motivationsarbete. Där beskrivs konfrontation som en samtalsmetod där man ”tränger sig på” brukaren och det är en vanlig metod inom ungdomsvården och missbruksvården.

Tvångsvården gäller främst missbruk och när man använder tvång mot en människa kan man också säga att man har ett konfrontativt förhållningssätt, då man sätter sig över brukarens vilja. Arlebrink och Larsson Kronberg (2005) har skrivit om tvångsvård vid missbruk och hävdar att även om tvång behövs så är det ofta också kontraproduktivt. De påpekar att det att tvingas till vård mot sin vilja är ett allvarligt ingrepp och integritetskränkande. Författarna redogör för grunden till ett professionellt handlande, att det handlar om att tillföra kunskap till alla delar i tvångsvården, från lagstiftningen till personalens förhållningssätt och den aktuella forskningen.

Hammarlund (2001) behandlar begreppet kallelsemedvetandet - som rör sig från människo-förakt till att se brukaren som subjekt och medmänniska. Brist på kallelsemedvetande, tillsammans med egna personliga problem och stress, kan leda till att vårdare känner förakt för eller överlägsenhet gentemot sina brukare, som kan leda till överdriven konfrontation. Det är en omedveten försvarsreaktion, och det finns tragiska exempel på övergrepp mot patienter utförda av personal drabbad av existentiell utbränning. (Hammarlund 2001).

### 3.3.2 Kritik

När man pratar om kritik som arbetsmetod kan det lätt, särskilt i socialt arbete, tippa över i moralism, som är en filosofisk strömning som betonar att mänskligt handlande bör vara i samklang med moraliska principer (Wikipedia 2013). Taylor (2012) skriver om moralismens natur i bedömningar. Det handlar om att undersöka den mänskliga tendensen att moralisera och kritisera och ställa sig över andra. Pettersson (2001) beskriver hur professionaliseringen av det sociala arbetet hade starka moraliserande inslag. I början av det tjugonde århundradet var t.ex. socialarbetarna moraliska och altruistiska kvinnor, vars mission var att uppfostra och hjälpa människor. Den som använder kritik som arbetsmetod kan likna byråkraten men är inte lika neutral utan har samtidigt en mission att uppfostra och lära andra vad som är rätt och fel.

### 3.3.3 Samgående

Samgående är en isomorf strategi, i motsättning till anisomorf strategi, konfrontation (Carlsson 2005). Samgående för tankarna till en som är vän eller en kompis. En som använder samgående som arbetsmetod kan vara en som vill undvika att använda makt eftersom han eller hon är

medvetna om att de har det i sin yrkesroll. Samgående är också en strategi som innebär att den professionella litar på brukarens egna resurser, för att få brukaren att hämta fram sina resurser, och det handlar om att brukaren vill vara delaktig i de beslut som rör honom eller henne.

### 3.3.4 Omsorg

Omsorg är ett begrepp som kan användas i många olika sammanhang. Som arbetsmetod inom socialt arbete kan det åsyfta ett förhållningssätt där utövaren är varm och omtänksam, tar hänsyn till andra och tar sig tid och lyssnar till vad brukaren har att säga. Omsorg kan dock bli stigmatiserande genom att framhålla vem som är svag och hjälpbehövande. Yalom (2004) ger flera tips på gott bemötande där omsorg och värme förespråkas. Man bör undvika diagnoser, engagera brukaren i den terapeutiska relationen och vara stödjande och empatisk. Det finns en terapi för varje brukare och den professionelle tillråds att gå i egenterapi. Socialarbetaren eller terapeuten uppmanas att vara närvarande. Det är viktigt att vara i nuet och utnyttja situationen. Socialarbetaren eller terapeuten är ofta en förebild och uppmanas att erkänna misstag när han eller hon har gjort fel (Yalom 2004).

Eftersom alla de brukare som en socialarbetare kommer i kontakt med har upplevt någon form för förlust, är det också viktigt för min studie att veta hur man tar hänsyn till det. Lennér-Axelsson (2010) beskriver hur vi bör bemöta människor i sorg över förluster som de har upplevt i sin vardag. Ett bra bemötande innebär att lyssna men också spegla och reflektera, skriver hon. Brukare måste bli tagna på allvar, förstådda och visade empati. Det är viktigt att den professionella är förberedd i mötet, tar sig tid att lyssna och ger stöd, så den hjälpsökande människan i kris hinner berätta sin berättelse. Hon nämner bland annat också olika styrkor och svagheter hos hjälparen och menar att handledning är viktig för att hjälparen inte skall projicera eventuellt olösta problem på brukaren. (Lennér-Axelsson 2010).

Hammarlund (2001) menar också att det är viktigt att lyssna och visa empati. Men undersökningar visar dock att de flesta människor vill försöka klara sig själva och att det har gått långt när de väl ber om hjälp. Man måste förstå att det kan vara svårt för en människa i kris att ta in verkligheten och att det finns olika motstånd, reaktioner och försvar. Det är viktigt att mobilisera brukares egna resurser och använda LEON (Lägsta Effektiva Omhändertagande Nivå), dvs. att vi begränsar omsorgen för att först och främst värna om brukarens autonomi. Empati, det att visa den andre att vi orkar se dennes utsatthet kan gynnas av kallelsemedvetandet liksom vikten av att personalen får handledning. (Hammarlund 2001).

En annan författare som har skrivit om empati och hur man visar det är Hundeide (2006). Han har skrivit läromedel om vägledande samspel för International Child Development Programme (ICDP) och där uppmärksammas empati i samspelet mellan föräldrar och barn, där turtagningen bland annat har stor betydelse för interaktionen. ICDP kallas också "Empathy in action" (Hundeide 2006). Eftersom min studie bland annat handlar om ett bemötande eller arbetssätt där omtanke och empati är viktigt tycker jag att denna författares ideer bör framhållas. Förhållningssättet kan appliceras på alla ojämlika relationer, och därmed passar det bra inom alla former för socialt arbete. I hans etiska model betonas också vikten av samspel och dialog.

### 3.3.5 Rättvisa

Rättvisa är en arbetsmetod som ibland kopplas ihop med byråkraten, som 'stelbent' följer lagar och regler utifrån tankar om en viss rättvisa. En som särskilt utvecklat behovet av rättvis fördelning är filosofen Rawls (1996), i samband med att han diskuterar mänskliga rättigheter och frågor om jämlikhet. Han hävdar att samhället strävar emot en rättvis ordning, då dess invånare hela tiden har rättvisa som överordnat mål. Han hävdar att rättvisa innebär en kontraktsteori utifrån att man får tillbaka det man ger. Han hävdar vidare att människor i viss mån får en önskan om att handla rättvist när de har levt i ett rättvist samhälle (Rawls 1996).

Enligt Styhre (2009) är byråkratimodellen den vanligaste organisationsformen i vårt samhälle. Modellen kan tillgodose rättvisa även om den just framställs som stelbent och ineffektiv. Byråkraten kan anses som känslökall och rigid och maktfullkomlig genom att rollen representerar en organisation, vars regler är viktiga att följa. Ett sådant synsätt är dock bara en sida av byråkraten som Styhre därför menar är missförstådd.

## 4. Teoretisk referensram

Mitt perspektivval har valts för att jag ska kunna tolka utsagorna så konstruktivt som möjligt med tanke på mina frågeställningar. Därför utvecklas här främst synsätt som är fokuserade på etik, makt och roller.

### 4.1 Etik

Blennberger (2005) använder huvudsakligen begreppen etik och moral som synonymer. Moralfilosofin analyserar, enligt honom, etiska eller moraliska problem. Etiken försöker besvara frågor om vad som är det goda eller det rätta och hur man bör bete sig. Vi har metaetik, normativ etik och tillämpad etik. Metaetik handlar om att beskriva etiken, och tillämpad etik kan till exempel vara forskningsetik. De normativa etiklärorna kan delas upp i tre grupper – teleologiska dvs.. konsekvensetiska, deontologiska dvs.. pliktetiska och dygdetiska, som har med moral att göra. Utilitarismen är ett exempel på konsekvensetik och innebär att det som sammantaget ger de bästa konsekvenserna för alla som berörs är rätt. (Blennberger 2005).

Det som är viktigt för min studie är Blennbergers beskrivning av de olika formerna för etik, vad som är rätt och fel, bemötande, etisk kompetens och kärlek. Begrepp som ansvar, jämlikhet, solidaritet, humanitet, rättvisa, frihet, värdighet, integritet, människovärde, den goda viljan och ”den gyllene regeln” menar han är viktiga i t.ex. socialt arbete.

Han uppmärksammar också att tanken med den gyllene regeln är att våra etiska val, värden och normer grundas i principen att älska sin nästa som sig själv. Kärleksbudet är alltså ett avancerat etiskt ideal som är oförenligt med elakhet, missunnsamhet, okänslighet, feghet och passivitet. Han framhåller vidare språkets betydelse som via dygder, omsorg, byråkrati tydliggör konflikten mellan det att göra gott och att vara rättvis. Etiken utmanar oss därför på alla nivåer i samhället och i alla relationer. Hans resonemang summeras i fyra olika principer; självbestämmandeprincipen, godhetsprincipen, skademinimeringsprincipen och rättvisepincipen. Etik är således centralt i socialt arbete, och det handlar om att ha en bemötanderepertoar och etiska koder för socialarbetare. Repertoaren för ett etiskt korrekt bemötande kan då sägas gå ut på att vi ska visa brukaren respekt, jämlikhet, vänlighet, generositet, tillit, empati som uppmärksamhet och medkänsla, intresse och lyhördhet, stöd och uppmuntran, tröst, konfrontation och kritik och humor och ”lätthet” som är nyckeluttryck för ett gott bemötande inom socialt arbete. Bemötanderepertoaret visar på mest positiva uttryck som förutsätter samförstånd mellan brukare och handläggare, men konfrontation och kritik finns också med och tanken är att de behövs och uttrycks med respekt. (Blennberger 2005, s 174 och s 376).

I 2006 kom Akademikerförbundet SSR ut med *Etik för socialt arbete. Etisk kod för socialarbetare*, som Blennberger med flera har utarbetat. Där kan man läsa om socialarbetarens olika yrkesroller och identitet, samt de riktlinjer som rekommenderas. På sidan 6 står det:

*Dessa olika aspekter – som kan kombineras på olika sätt – medför delvis olika yrkesroller och professionsideal för socialarbetarna. En inriktning på till exempel empowerment ger en annan roll än om man främst ser sig som brukarens företrädare, en samhällsbyggare, en vägledare och fostrare, en stödperson, en omsorgsgivare eller som en servicefunktion för medborgare i vissa bristsituationer.*

Vidare har SSR's arbetsgrupp (2006) också utarbetat 19 riktlinjer eller karaktärsarbetsmetoder som en socialarbetare bör ha:

- socialt arbete och socialarbetarens yrkesroll skall relateras till vetenskap och beprövad erfarenhet. Grundläggande värden är de mänskliga rättigheterna, och arbetet skall bidra till ett gott liv för medborgarna och utveckla samhällets välfärd
- socialarbetaren skall respektera varje människas lika och höga värde
- socialarbetaren skall ha ett särskilt ansvar gentemot utsatta grupper och människor
- socialarbetaren skall använda sin professionella ställning med ansvar och vara medveten om egna gränser
- socialarbetaren bör upprätthålla och utveckla sin kompetens och eftersträva etisk medvetenhet och personlig mognad
- socialarbetaren skall ha en jämlik hållning till andra medborgare och bemöta brukare med respekt, empatisk uppmärksamhet och vänlighet
- socialarbetaren skall respektera brukarens personliga integritet och värna den enskildes självbestämmande i den mån det inte inskränker samma rätt för andra eller innebär att brukaren påtagligt skadar sitt eget liv. Insatserna ska så långt som möjligt bygga på delaktighet och samförstånd
- socialarbetaren skall informera brukaren om sina rättigheter och skyldigheter
- socialarbetaren skall ha sakliga krav - som skall bidra till en mer gynnsam situation för den enskilde
- socialarbetaren får aldrig utnyttja den beroendeställning som brukare kan ha till egen fördel
- socialarbetaren skall hantera uppgifter om brukaren med sekretess och stor varsamhet
- socialarbetaren skall vara medveten om och lojal emot organisationens grunduppdrag.
- socialarbetaren bör visa lojalitet och respekt för kollegor och andra medarbetare
- socialarbetaren ska motverka eventuella kränkande eller diskriminerande attityder och handlingar i verksamhetens arbetssätt eller i medarbetares eller klienters agerande
- socialarbetaren ska medverka till att den egna verksamheten håller en hög kvalitet och kan utvecklas för att svara mot medborgarnas behov och olika samhällsförhållanden
- socialarbetaren bör bidra till att den egna arbetsplatsen är en konstruktiv och vänligt sinnad social miljö
- socialarbetaren ska ha en öppenhet inför och vilja till samverkan med andra organisationer och professioner
- socialarbetaren ska sträva efter att skapa förtroende för socialt arbete och för socialarbetares professionella kompetens samt vara öppen för kritisk granskning
- socialarbetaren ska som yrkesutövare och medborgare företräda ett demokratiskt samhällsideal som omfattar mänskliga rättigheter, humanitet och solidaritet

Etik kan också, som tidigare framgått, vara intimt förbunden med dygd, enligt Silfverberg (Socialstyrelsen 2001). Hon menar att dygd innebär en omdömesförmåga som kan tränas upp och förvärfvas genom eftertanke, som hjälper människan att bedöma varje situation på sina egna premisser. Dygd kan inte existera utan gemenskap, och i bemötandet av människor i svåra livssituationer menar hon att det handlar om att få till en dialog grundat på förståelse och inlevelse och inte främst om att fatta beslut. Dialogen är det mest grundläggande tillvägagångs-



sätt vi har för att vi ska kunna förstå vad människor vill förmedla till varandra. Utgångspunkten för yrken i sociala verksamheter är människors möten ansikte mot ansikte, och i ett möte kan mycket vara förvirrande och oklart i början men det beror främst på den spänning som finns mellan hjälparens maktposition och den hjälpsökandes beroende (Silfverberg i Socialstyrelsen 2001).

Inom psykiatri och vården har det länge varit nödvändig att komma fram till ett etiskt korrekt beteende. Ottosson (2005) menar att man inte kan arbeta med människor om man kränker dem, eftersom det strider emot socialarbetarkårens heder. Det som är viktigt för min studie är att han beskriver psykiatrisk etik och vården utifrån lagar, rättspsykiatri, autonomi, integritet, och tvångsvård som alla är begrepp som är relevant för de grupper som omsorgen möter. Han presenterar också fallbeskrivningar, där grundläggande etiska principer kan tillämpas när personal står överför svåra val som tvångsvård och man måste väga mellan individens självbestämmande och personliga integritet och omgivningens behov för skydd. Författaren utgår från en humanistisk människosyn där alla människor har samma värde och ser människan som ett subjekt (Ottosson 2005).

I den nationella värdegrunden för äldreomsorgen (Socialstyrelsen 2012) som står nämnd på sidan 6 i denna studie har man också fokuserat på korrekt etiskt bemötande inom vården.

## 4.2 Makt

Maktbegreppet är aktuellt där det finns asymmetriska relationer, och i socialt arbete är det socialarbetaren eller handläggaren som representerar makten - och brukaren eller brukaren som hamnar i underläge. Premissen för att den ena skall ha makt är att den andra är beroende av denne. Makt innebär en form av vilja eller kontroll som utövas över någon annan (Börjesson och Rehn 2009).

Makt kan uttryckas som tvång, hot, belöning, kontroll, auktoritet osv. Man kan få makt genom pengar, att vara medlem av rätt familj eller genom kunskaper – så kallad expertmakt - eller genom språket. Den postmoderna synen på makt är att man kontrollerar det som sägs och hur det sägs, menar Börjesson och Rehn (2009). De nämner olika makttekniker, maktens subjekt, upplevelsen av makt, hur man kan förstå makt, allmänna konstateranden, ideologier, maktens språk, vad makt är och inte är och hur man använder språket när man utövar makt (Börjesson och Rehn 2009).

Foucault (1980) är en klassiker inom temat makt, och det han har skrivit är viktig för min studie eftersom socialarbetaren har makt bara genom att representera en myndighet och vara en socialarbetare – och för att arbetssättet konfrontation visar och förutsätter makt. Foucault ger ett avslöjande porträtt av samhället och beskriver hur social kontroll av kropp och hjärna skall förstås. Makt är närvarande i all social interaktion som en högst produktiv kraft, och måste ses som en del av samhället eftersom makt producerar, skapar glädje, information och kunskap och producerar diskurser, menar Foucault. Makt och kunskap hänger ihop, hävdar han. Han beskriver också hur den moderna makten kontrollerar människors liv på biologisk nivå - hälsa, hygien, välmående, sundhet, sex, mat, njutningsmedel, familj mm, som är viktiga områden för välfärdsapparaten och som man inte förväntar sig skall påverkas av makt. (Foucault 1980).

Foucaults begrepp pastoralmakt åsyftar en tid då kyrkan hade makt i samhället. Ursprungligen handlade pastoralmakt om att frälsa individen och författarna Panican och Ulmestig (2011) menar att denna smugit sig in i socialt arbete via lagar som ger myndigheterna ett verktyg att få kontroll över den hjälpsökande genom att villkora hjälpen. Deras inspiration till denna tolkning är Foucaults text från 1983 i *Lagen frälsningen och sanningen i ett kommunalt aktiveringsprojekt*. Där belyste Foucault maktens olika sätt att verka i människovårdens historia och där lanserade han uttrycket pastoralmakt, vilken bygger på den gamla kristna traditionen där kyrkans överhuvud var den som hade ansvaret för församlingen. Det kristna pastoratet blev omvandlat till en världslig-statlig makt från 1600-1700-talet, och det religiösa innehållet ersattes av det rationella tänkandet. Författarna Panican och Ulmestig (2011) tolkar kravet på aktivering av arbetslösa som ett sådant disciplinerande och kontrollerande villkor då det är ett sätt för arbetslösa att få tillgång till resurser för att öka jobbmöjligheterna.

Järvinen, Elm Larsen och Mortensen (2005) hänvisar också till pastoralmakten och använder uttryck som kommunal klassificering, omsorgens herravälde, "maktutövelse i böneförsorgen" och "marginala människor i marginala rum" i mötet mellan system och brukare. Det finns alltså många olika former för makt som drabbar myndighetsutövning och de befogenheter som socialarbetare har fått genom lagen. Många möten mellan system och brukare är beslut och behandling präglad av former för disciplinering, som är baserad på moraliska värderingar, föreställningar om vad som är normalt och uppiktade klassifikationer som inte har med brukaren att göra, menar författarna (Järvinen, Elm Larsen och Mortensen 2005).

Lagarna ger socialarbetarna makt över brukarna, men lagarna finns också för att brukarna skall få det de behöver. Socialarbetaren har skyldighet att informera brukaren om dennes rättigheter och därmed överlåta en del av sin makt, men brukaren känner inte till sina rättigheter eller orkar inte kämpa eftersom de befinner sig i ett utsatt läge, menar Skau (1993). Socialarbetaren får också makt genom att ha kunskap om brukarens liv och att brukaren i sin tur inte vet något om socialarbetarens liv. Att bli brukare är en stor förändring i en människas liv. Individen går från att vara ett subjekt till ett objekt och han eller hon har inte längre beslutanderätt över sitt liv utan är i händerna på hjälpapparaten (Skau 1993).

Bernler och Johnson (2001) skiljer på resursmakt och tilldelad makt. Resursmakt innebär att den ena parten har resurser som den andra parten behöver vilket ger makt över den andra. Det kan gälla ekonomiska resurser eller kunskap. Denna typ av makt kan alltid missbrukas. Tilldelad makt har givits den ena av en tredje part utanför relationen eller givits till den ena parten av den andre (Bernler & Johnson 2001).

En av de som har skrivit om språkets makt är Thurén (Socialstyrelsen 2001), som utgår från ett hedersmord. Beteckningen "hedersmord" ifrågasätts och betydelsen av att välja sina ord och att använda metaforer betonas. Ord kan förändra och verkligheten går inte att beskriva neutralt och opartiskt. Vi måste tolka verkligheten antingen vi vill eller inte. Ord och bildspråk styr känslan och tanken. Vi delar upp medmänniskor i "vi och dom" och språket är genomsyrat av tolkningar och värderingar. Vi måste vara medvetna om hur vi formulerar oss och även om det andra säger och inte bara vad som sägs utan också hur det sägs (Thurén i Socialstyrelsen 2001).

### 4.3 Roller

Goffman (1959) har utvecklat en rollteori som bygger på tanken om att människor skapar sitt jag genom att de går in i olika roller beroende på situationen och vilka förväntningar som finns till rollen. Livet jämförs med en teaterscen där individen spelar upp sina roller. Det finns formella och tydliga roller där man talar ett klart och tydligt språk, samt mindre tydliga, informella roller. En och samma person kan ha många roller eftersom man är del av flera sammanhang – en kvinna kan vara mor, dotter, hustru, syster, lärare osv. Man kan byta roll inom samma grupp, beroende på situation; man kan vara talrör, budbärare eller specialist. Som skådespelare spelar man roller med andra som publik. Begreppet intrycksstyrning introduceras, dvs. att man försöker visa en bestämd bild av sig själv i andras närvaro. Det handlar om hur vi skapar och befäster våra "jag". Man vill framställa sig själv så bra som möjligt men också följa de normer och regler som gäller för den situation man befinner sig i och med den roll man spelar (Goffman 1959).

Dessa resonemang är viktiga i min studie då socialarbetare har ett uppdrag som försätter denne i flera olika roller. En annan som redan tidigt såg detta inom behandlingsarbetet var Satir (1978). Hon uppmanar oss att acceptera att roller finns där oavsett om vi värderar dem dåliga eller bra. Hon hävdar att vi behöver dem för att bli hela som människor. Varje individ är unik och har många ansikten inom sig som kan återseglas i olika roller (Satir 1978). Vi kan alltså spela olika roller genom att visa olika sidor av oss själva.

Buber (1954) tar upp skillnaden mellan det som är socialt och det som är mellanmänniskt, dvs. mellan en ytlig konversation och en äkta dialog. Ofta står det sociala livets vanemönster och konventioner i vägen för det sant mellanmänniska. Omvårdnad, familjär samvaro, arbetsgemenskap och andra former för samvaro behöver inte innebära att vi människor kommer närmare varandra, menar han – eftersom det är teater. Det äkta samtalet eftersträvas och vi måste lära oss att skilja mellan att leva utifrån vårt väsen och att leva utifrån hur man vill att andra skall se en. Buber menar att vi drabbas av "skenbildernas herravälde" då vi spelar en roll för att vi är beroende av erkännande från andra (Buber 1954).

## 5. Metod

Här presenterar jag hur jag har gått fram för att samla in och tolka min empiri, från idéstadiet till det färdiga resultatet. Jag börjar med design och fortsätter med urval, genomförande, analysmetod och begrepp för kvalitetssäkring av uppsatsarbetet. Jag redovisar sedan mina etiska överväganden, vilken metodreflektion jag haft och litteratursökning.

### 5.1 Design

I min uppsats har jag huvudsakligen en induktiv ansats som låter empirin indikera vilka teoribegrepp som är intressanta för att gestalta problematiken (Sohlberg och Sohlberg 2009). Jag har också en socialkonstruktivistisk ansats då vår sociala interaktion skapar definitioner av verkligheten som fortlöpande kan förändras. En organisation kan t.ex konstruera sina brukare så att organisationen kan kontrollera dem. På grund av maktskillnaderna mellan brukare och organisation som skapas genom språket, kan det dock bli mycket svårt för brukaren att ensam påverka, dekonstruera eller rekonstruera definitionen (Sohlberg och Sohlberg 2009). Med den socialkonstruktivistiska ansatsen vill jag alltså tydliggöra insikten att alla människor och relationer, all kunskap och verklighet skapas genom språket. Problemen är skapade i språket och kan därmed upplösas av språket. Det finns ingen sanning (Andersson och Goolishian 1992). Johansson (2005) menar att ett socialkonstruktivistiskt perspektiv är antiessentialistiskt, dvs det utmanar idéer om att det finns en essens eller en sann, reell verklighet. Berättelser produceras genom språklig kommunikation i socialt samspel, i ett kulturellt sammanhang och i historisk sammanhang (Johansson 2005).

Jag har valt att göra en kvalitativ studie därför att jag vill beskriva fenomen och för att kvalitativ metod fångar erfarenheter och berättelser hos människor. En kvantitativ metod är mer inriktad på att fånga upp typiska drag som kan generaliseras. Jag har alltså valt kvalitativ metod därför att jag inte vill veta hur mycket något förekommer, eller hur stort eller litet ett fenomen är – utan jag vill veta något om hur ett fenomen kan tolkas. (Kvale 1997).

Vid kvalitativa ansatser kan olika metoder för insamling av empirin användas. Jag valde semistrukturerade intervjuer av enskilda respondenter då jag ville få fram människors tankar kring bemötandeproblematiken. Eftersom jag ville ha information från båda grupper så intervjuade jag dels handläggare, dels brukare. Handläggare kunde ha tankar om både sin egen och andra handläggarstilar och brukare kunde ha tankar om hur de ville bli bemött genom goda eller dåliga erfarenheter.

Widerberg (2002) menar att det är viktigt att man som forskare är medveten om vilka perspektiv man utgår från och att tolkning är omöjlig utan en viss förförståelse. Min egen förförståelse går ut på att det finns olika roller i socialt arbete som beskriver hur en socialarbetare bemöter och behandlar brukare och som medför att socialarbetare har olika arbetsmetoder, som ibland kan strida emot ett etiskt korrekt bemötande. Jag har jobbat inom missbruksvården, och där kunde jag uppleva att vissa handläggare var mer tuffa och konfrontativa än andra och att vissa var mer ödmjuka och omsorgsfulla t.ex. Jag såg också de som var mer upptagna av att hålla reglerna. I en del fall fick jag information av brukarna om att de blev antingen kränkta eller bra behandlade av kollegor, och många hade gett socialarbetaren öknamn som passade till det förhållningssättet de antingen gillade eller avskydde. De kunde t.ex kalla någon för ängel eller paragrafryttare.

## 5.2 Pilotstudie

Jag gjorde först en pilotundersökning som hade viss karaktär av fokusgrupp. Via den tänkte jag mig få information på ett mer allmänt plan om hur man tänkte om bemötandet och roller inom en arbetsgrupp. Fokusgrupp är en gruppintervju, där det kan bli en livlig diskussion mellan intervjupersonerna och leda till spontana och känsloladdade uttalanden om temat (Kvale 1997). Min pilotstudie var av informell karaktär, då mina kollegor på utredningsgruppen ställde upp på julavslutningen hemma hos enhetschefen. Det visade sig att temat engagerade vilket hjälpte mig att justera upplägget och förklara bättre vad jag var ute efter. Jag spelade in 'fokusgrupp-intervjun' för att testa diktafonen och frågorna, och för att jag ville lyssna på inspelningen hemma för att få uppslag till idéer.

## 5.3 Urval

Som framgått tidigare valde jag att genomföra min studie på omsorgsförvaltningen så att respondenterna inom studien skulle få vara så anonyma som möjligt eftersom de arbetade inom en annan sektor än min egen. Av hänsyn till tiden och resurserna valde jag därför en kommun och förvaltning tillräckligt långt ifrån där jag arbetade. Jag frågade först förvaltningschefen om forskningstillstånd och efter klarsignal kontaktades biståndsenheten inom valda kommun.

Inledningsvis var min plan att jag skulle intervjuva sex handläggare och sex brukare för att få en större spridning av materialet, men sedan reducerades antalet till fyra av varje med tanke på den begränsade tiden jag hade. De utvalda fick jag tag på genom att först kontakta enhetschefen inom omsorgsförvaltningen och sedan enhetschefen på biståndsenheten som förmedlade positivt svar från fyra handläggare och meddelade sedan handläggarnas kontaktuppgifter till mig. På biståndsenheten kallas sekreterarna biståndshandläggare. En av handläggarna arbetade med äldres hemgång och bistånd till färdtjänst, en annan arbetade med omsorgs- och korttidsboende, en arbetade med brukare med funktionshinder, dvs personer med neuropsykiatriska problematik; det kan vara personer som har autism, asberger eller cerebral pares t ex – och en biståndshandläggare arbetade med socialpsykiatri, dvs brukare som kunde ha psykisk sjukdom eller en kombination av missbruk och psykisk sjukdom; de kunde t ex ha ett blandmissbruk och/eller ha en bipolär lidelse, vara schizofrena eller lida av olika former för ångestsyndrom eller depressioner. Handläggarna utredde enligt både SoL och LSS.

Via de fyra handläggarna förmedlades förfrågan om brukardeltagande till de som de hade haft kontakt med. Handläggarna återkopplade sedan till mig vilka som ville bli intervjuade. Frågan blev skickat ut flera gånger. Jag fick kontaktuppgifter till tre brukare som gärna ville bli intervjuade. Brukarna jag fick kontakt med har träffat handläggarna vid något enstaka tillfälle, men de hade andra handläggare som de träffade oftare och som de därför hänvisade till i sina svar.

Jag fick alltså positivt svar från tre brukare fastän jag kontaktade ytterligare ett stödboende och väntade ett tag till och hoppades på att få ännu ett svar men hörde inget mer. Eftersom jag ville börja kom därmed min slutliga undersökningsgrupp att omfatta fyra handläggare och tre brukare. De tre brukarna bodde alla i egen lägenhet. En var ca 80 år, nästan blind och bodde i ett trygghetsboende med bistånd från hemtjänst och hjälpmedel för synskadade. De två andra brukarna tillhörde LSS och arbetade på en dagverksamhet. En av dem hade en neurologisk skada, satt i rullstol och hade personliga assistenter hemma hos sig dygnet runt. Den andra hade

annan psykiatrisk problematik, klarade sig själv och hade endast beviljats dagverksamhet som insats.

Handläggarna visade sig också ha fått gå en högskoleutbildning i värdegrund och upplevdes som reflekterade. Man hade därmed gjort en storsatsning på just värdegrundsarbetet inom den omsorgsförvaltningen jag gjorde min studie, varför min studie välkomnades. Det påverkade självklart studiens resultat, vilket jag kommer att reflektera över i diskussionskapitlet.

## 5.4 Genomförandet av studien

Handläggarna intervjuades enskilt. De tog emot mig på sitt kontor på dagtid och intervjun gjordes bakom stängd dörr. Brukarna träffade jag på olika platser. Den äldre, synskadade personen tog emot mig i sitt hem och brukarna från dagverksamheten tog emot mig på sin arbetsplats, där vi under intervjun fick sitta inne på ett kontor med fönster ut mot korridoren men med stäng dörr.

Den semistrukturerade intervjuguiden var både ett resultat av min egen erfarenhet, pilotstudien och litteratur inom området. Det innebar att frågorna var inspirerade av de olika roller som brukare ibland använder vid typifieringen av socialarbetare. Intervjuguiden var också inspirerad av de olika arbetsmetoder som litteraturen tagit upp och som delvis kan kännas igen i de mer vardagliga typifieringarna. Dessa uttrycktes dock aldrig direkt utan jag försökte ringa in dem via mer öppna frågor.

Jag använde mig av två intervjuguider, en för handläggare och en för brukare, som båda innehöll 14 frågor. Orsaken till att jag använde två guider var att uppsatsen handlade om bemötande i socialt arbete och att brukare och handläggare står på var sin sida om detta bemötande – handläggarna bemöter och brukarna blir bemötta. Handläggareintervjuerna blev mycket längre än brukarintervjuerna, och alla handläggareintervjuerna blev inspelade medan endast halvdelen av brukarintervjuerna blev det; en av brukarna ville inte spelas in och batterit i diktafonen tog slut mitt under en annan intervju. Analysen innehåller därför många fler citater från handläggare och resultatet är mer präglad av handläggarnas syn på vad som är korrekt etiskt bemötande.

Min egen bakgrund som socialarbetare medförde att jag och mina intervjuade handläggare hade en gemensam referensram, och vi kunde kommentera och le av de samma sakerna. Detta bidrog till att jag inte kunde vara helt neutral men det gjorde arbetet enklare genom att vi förstod varandras språk. Å andra sidan var det lättare att hamna utanför temat - vilket gav merarbete under transkriberingen eftersom jag inte stängde av diktafonen då vi gjorde avsteg från temat.

Jag hade satt av 2 timmar per intervju. I handläggarnas fall var det nödvändigt men brukarnas intervjuer var något kortare. Miljön spelar roll när man intervjuer vilket jag försökte ta hänsyn till på flera olika sätt, t.ex. när jag sammanställde mitt material. Eftersom intervjuerna var semistrukturerade fanns det utrymme för fria associationer i begränsad omfattning inom varje fråga.

Till intervjuerna användes en diktafon med mikrofon som var inhandlat för detta ändamål. Under pilotstudien, som var en fokusgruppintervju, var det mycket bakgrundsljud som diktafonen inte kunde filtrera bort. Intervjuerna blev därför gjorda i tystare omgivningar. För transkriberingen av intervjuerna användes ett program på datorn. Det tog längre tid i början att

transkribera innan jag lärde mig att justera hastigheten på avspelingen. Jag samlade in runt 90 tätskrivna A4 sidor med enkel linjeavstånd, och av dem var ca 25 sidor relevanta för uppsatsen.

Jag försökte också uppträda vänligt gentemot mina respondenter. Barron (1999) nämner att forskaren skall försöka skapa en varm atmosfär och en känsla av närhet så respondenten skall känna tillit och våga uttrycka sina personliga känslor. En varm och förtroendefull stämning kan dock tolkas som ett löfte om t.ex. varaktig vänskap, vilket intervjuaren måste vara uppmärksam på.

I samband med sammanställningen av informationen från respondenterna, har jag återgett citaten ordagrannat förutom att jag ibland har redigerat små språkliga fel för att göra texten mer läsbar. Jag har i vissa fall plockat bort småord som t.ex. ”ju”, ”då”, samt dubbla negationer och andra felsägningar, men detta har inte påverkat innebörden i citaten.

## **5.5 Analysmetod**

Efter intervjuerna transkriberades materialet. Det sorterades utifrån de tre frågeställningarna och under dessa utvecklades olika teman som materialet visar på. Den första uppdelningen skedde alltså utifrån bemötande och arbetsmetoder och möjligheten att påverka sin situation. Mitt arbetssätt är inspirerat av det som Kvale (1997) kallar för meningskoncentrering, som innebär att innebörden i de meningar som intervjupersonerna har uttryckt omformuleras i några få ord, som t.ex. rak och tydlig, varm och omsorgsfull osv. Utifrån teman och roller som jag hittade kunde jag alltså reducera materialet så det lättare kunde presenteras och analyseras i uppsatsen.

## **5.6 Kvantitativa vs kvalitativa begrepp för kvalitetssäkring**

I kvantitativa studier brukar man bedöma kvaliteten med hjälp av begreppen generaliserbarhet, validitet och reliabilitet (Kvale 1997). Generaliserbarhet innebär att studieresultaten kan räknas som giltig för hela populationen - resultatet för den utvalda gruppen man studerat ger samma resultat om man studerat hela populationen. Validitet innebär att man kontrollerar att man mäter det som är relevant, dvs det som studien är avsedd att mäta, och reliabilitet innebär att man mäter det man mäter på ett tillförlitligt sätt, dvs att man kan lita på uppgifterna som kommit fram. (Kvale 1997).

I kvalitativa studier kan man istället använda olika specialformer för validitet samt begreppen bekräftbarhet och överförbarhet (Fangen 2005). Det handlar om kommunikativ, katalytisk, pragmatisk, positivistisk eller epistemologisk validitet, och i denna studie passar kommunikativ och epistemologisk validitet bäst eftersom jag kan mäta giltigheten av tolkningarna genom dialog med andra och genom att undersöka om den text jag har skrivit är tillräckligt motiverad, anpassad till teorin och trovärdig. Man kan vidare byta ut begreppet reliabilitet mot begreppet bekräftbarhet. Med bekräftbarhet menas att man förhåller sig kritisk till sina egna tolkningar, att de kan understödjas av annan forskning, och man måste söka de tolkningar som bäst passar empirin. Generaliserbarhet kan vidare bytas ut till överförbarhet. Med överförbarhet menas att tolkningarna av det man observerat kan överföras till att gälla i andra sammanhang. Om det finns gemensamma mönster som kan förklara deltagarnas reaktioner, så har tolkningen överföringsvärde. Överförbarhet är inte alltid ett mål i kvalitativa studier då det finns studier vars syfte är att endast beskriva ett fenomen och inte analysera det. (Fangen 2005). I kvalitativa

studier kan man istället tala om analytisk generalisering som innebär att man gör en bedömning av resultaten som bygger på en analys av likheter och skillnader (Kvale 1997).

Eftersom det här är en kvalitativ uppsats kan inte resultaten generaliseras. Den omfattar så få respondenter att resultatet endast är en bild av hur det ser ut för just denna grupp människor. Om man använder analytisk generalisering tycker jag dock att mina resultat ger en bild av hur det kan vara i andra sammanhang, att vid en jämförelse med en annan studie så kan man hitta många likheter. Jag tolkade Kvales analytiska generalisering (1997) som ungefär samma sak som Fangens överförbarhet (2005), dvs. tolkningarna kan ge en vägledning i vad som kommer hända eller resultatet kan överföras till andra sammanhang eftersom jag hävdar att det finns gemensamma mönster som förklarar mina deltagares olika reaktioner. Jag har också hela tiden förhållit mig kritisk till mina egna tolkningar, jag har undersökt i litteratur och forskning om tolkningarna höll.

## 5.7 Etiska överväganden

De fyra etiska kraven som vetenskapsrådet anger är samtyckekravet, informationskravet, nyttjandekravet och konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet 2002). Forskningskravet och individskyddskravet kan därmed bli två motstridande krav som vi behöver balansera.

### *Samtyckekravet*

Samtyckekravet eller självbestämmandekravet går ut på att när forskning involverar människor skall de informeras om forskningen och sin medverkan och att medverkan är frivilligt. Ett samtycke kan när som helst tas tillbaka (ibid.). Jag var noga med att få samtycke både från de jag skulle intervjua, men också från arbetsgivare och arbetsledare. Dessutom bad jag om tillstånd att få intervjua personer på deras arbetstid, på deras arbetsplats, vilket beviljades. Alla respondenter i studien fick information om frivillighet och samtycke, alla har ställt upp frivilligt och alla är över 18 år. Respondenterna ville dessutom att jag skulle vara selektiv och noggrann med vad jag återgav i uppsatsen, vilket jag beaktade.

### *Informationskravet*

Informationskravet eller öppenhetskravet går ut på att intervjupersonen måste informeras på ett sätt och med ett språk som han eller hon förstår. Informationen skall som regel vara både skriftlig och muntlig. Informationen bör innehålla allt som kan tänkas påverka intervjupersonens ställningstagande. (Vetenskapsrådet 2002, Kvale 1997) Alla sju respondenter fick information om vem jag var, vad uppsatsen skulle handla om, uppsatsens syfte, bakgrund och tillväga-gångssätt. De fick vet att de fick vara anonyma och att materialet kommer att makuleras efter att uppsatsen har skrivits, samt att jag förbehöll mig rätten att använda citat anonymt insprängd i texten. Jag beskrev hur och vart jag bevarade intervjumaterialet och att det skulle makuleras efter att uppsatsen hade skrivits färdig.

### *Nyttjandekravet*

Nyttjandekravet eller autonomikravet handlar om att de uppgifter som insamlas till forskningen endast får användas till vetenskapliga syften och inte får användas kommersiellt. Syftet med undersökningen bör enligt Kvale (1997) inte bara handla om själva kunskapen, utan också om att förbättra situationen i sig (ibid.). Jag berättade för respondenterna vad jag skulle använda studien till och meddelade att deras utsagor ej skulle användas i andra sammanhang. De fick veta att uppgifterna förstördes efteråt.



### *Konfidentialitetskravet*

Konfidentialitetskravet innebär att alla uppgifter som kan identifiera en respondent ska kodas om så att ingen utomstående kan avläsa vem det handlar om eller varifrån de kommer. (Blennberger 2005, Kvale 2002, Vetenskapsrådet 2002). I denna studie fick respondenterna vara anonyma så ingen gissade att det var dom som hade blivit intervjuade. De fick information om konfidentialitet två gånger – en gång då de tillfrågades om de ville ställa upp och en gång till innan jag började intervjun. Men då jag återkopplade en tidigare version av resultatdelen, reagerade handläggarna på att man kunde gissa vem som sagt vad. Jag hade avidentifierat dem och nämnde inte vilken kommun det handlade om, men det är ofrånkomligt att handläggare på samma enhet känner igen varandra. Jag blev klar över hur viktig denna fråga kan vara för respondenterna, och de förstod också hur sårbart det kan vara. Det fanns dom som ville ändra på texten och jag infriade några av önskemålen. Jag ville vara schysst mot mina respondenter som hade delat med sig så frikostigt, och jag hade läst i anvisningarna för vetenskapligt arbete att man rekommenderar att forskaren ger deltagarna möjligheter att yttra sig över känsliga delar som berör dem (Göteborgs Universitet 2012). Enligt Kvale (1997) handlar analysfasens viktigaste etiska spörsmål om hur mycket inflytande intervjupersonerna ska ha över hur deras utsagor bör tolkas.

## **5.8 Metodreflektion**

Tolkningen av kvalitativ data kan vara utmanande! Jag tyckte t.ex. att det var svårt att avgränsa mina meningar, tolkningar och slutsatser till endast det urval jag hade, dvs de sju respondenter jag hade intervjuat, och inga andra. Jag föll i flera fallgropar med att generalisera materialet genom att skriva ”flera”, ”typisk”, ”några” osv. Vi är vana att jämföra, generalisera, kvantifiera och rangera. Under studiens gång lärde jag mig dock att precisera och avgränsa mina fynd till det material jag hade och att förstå att det var endast dessa respondenter det handlade om och säga t.ex. ”det fanns dom bland de intervjuade brukarna som sade” osv.

Handläggarna som jag intervjuade hade ansvar för brukare med erfarenheter och svårigheter som innebar att etik var extra angelägen. Deras brukare hade svårigheter som påverkade handläggarnas bemötande, såväl som tolkningen av handläggarnas bemötande. Detta är viktigt att ha i tankarna eftersom uppsatsen handlar om vad som är bra och vad som är dåligt bemötande. Var och en av de brukare som jag intervjuade hade också unika erfarenheter och begränsningar som påverkade eller bestämde uppfattningen av det bemötandet de hade fått.

Eftersom brukarna hade vissa handikapp fanns det utrymme för feltolkning. Jag kände ingen av brukarna sedan tidigare och hade ingen relation som jag kunde förlita mig på heller och jag förstod därför inte alltid vad de menade eller så tolkade jag dem fel. De brukarna jag intervjuade kände dock inte handläggarna som jag intervjuade, de hade träffat handläggarna endast en gång, och därför upplevde jag dem som öppna och fria att berätta hur de kände i mötet med mig. Men de visste ju att jag också var handläggare, och även om det var inom ett annat område i en annan kommun fick jag uppfattningen av att de ville vara försiktiga med vad de sade. Jag räknar med att de inte var säkra på hur lojal jag ville vara mot min egen yrkeskår. Men det kan också vara så att de kommunansatta professionella som de hade haft med att göra hade bemött dem på ett bra sätt och att det bemötandet de var mindre nöjda med kom från andra professionella istället, och att den försiktigheten de visade mig främst hade sin orsak i att de visste jag skulle skriva ned det de sade i en vetenskaplig rapport.

Min tredje frågeställning, om brukarnas möjlighet att kunna påverka sin situation, resulterade inte i så många svar eftersom frågan bara var en intervjufråga. Därför blev detta område inte beskrivet lika utförligt. Dessutom fick jag använda lite av det som respondenterna svarade under avsnittet om arbetsmetoden konfrontation.

## **5.9 Litteratursökning**

Jag gjorde en litteratursökning i samband med examensarbetet i Kvalitativ Metod våren 2012 då jag sökte via databasen på Göteborgs Universitet. Eftersom databasen är på engelska sökte jag på följande: etik (ethics), förhållningssätt (ethical approach), bemötande (approach, treatment), roller (roles), arbetsmetoder (working methods). Jag använde olika "Databaser" och sökord som "Samhällsvetenskap", "Sociologi och socialt arbete", "Social Services Abstracts" och gick vidare därifrån.

## 6. Resultat och analys

Här presenterar jag empiri och analys tillsammans för att ge en sammanhängande bild. Kapitlet är strukturerat utifrån mina tre vå) frågeställningar och under dem har jag presenterat de olika teman som framkom. Presentationen innehåller flera citat som tjänar som illustrerande exempel. Bakom varje citat står en kod i parentes; H1 – H4 representerar handläggarna och B1 – B3 står för brukarna.

### 6.1 Hur hjälpsökande människor bör bemötas

Uppsatsen hade tre frågeställningar och detta är den första. Detta tema verkade respondenterna mycket intresserad av att diskutera och hade många åsikter om bemötandet. Några uttalade också mer direkt att de sällan fick tillfälle att tala om detta.

#### 6.1.1 En klar värdegrund

Handläggarna framhöll särskilt vikten av en gemensam värdegrund vilken kanske inte var så förvånande med tanke på den utbildning de genomgått:

*Det är ju det som är så viktigt med det här bemötandena att man låter den personen säga, det är ju den som ska bestämma – inte jag. Sen kan jag ju göra ett avslag om det är orimligt. Men jag har inte varit med om nån orimliga ansökningar. Så bemötanden i dom här samtalen – där tror jag att värdegrunden ska ut även på arbetsplatsen ute. (H1)*

*Nu så har man ju värdegrund, förhållningssätt, bemötande, etik och moral och så – det har gått ut till alla här i äldreomsorgen, enhetschefer och så. Men jag tror inte att det har varit ute hos personalen. Man måste avsätta tid för att hålla det varmt. Och just dessa här är också påkostade utbildningar. Det är viktigt att man håller det aktuellt och resonerar, att man håller såna här frågor levande, på dom här APT-mötena. (H4)*

Uppenbarligen har de senaste diskussionerna i media och den senaste satsningen på utbildning i värdegrund påverkat hur personalen tänker. Respondenterna uttryckte en viss besvikelse över all den kritik som framkommit i medierna vilket kan tolkas så att de i och med denna studie fick tillfälle att korrigeras vissa missuppfattningar. Dock ville de påtala ett visst missnöje med värdegrundssatsningen som måste ut till ännu fler. Det överensstämmer också med Lewins forskning (2012, 2013) som kommer fram till att man i Sverige inte har satsat tillräckligt på personalens kompetens. Hon uttrycker till och med viss förtvivlan över hur dåligt många människor har blivit bemötta i vården (Lewin 2013). Personalomsättningen inom människovårdande yrken kräver att kommunerna anordnar utbildningar i värdegrund kontinuerlig, då många som fått utbildningen försvinner till andra yrken.

#### 6.1.2 Vara där brukaren är

Att vara där brukaren poängterades tydligt i mina intervjuer. Det var viktigt oavsett vilken arbetsmetod handläggaren använde. På frågan hur hjälpsökande människor bör bemötas av biståndsenheten framkom särskilt betydelsen av att utgå från brukaren;

*Bemötandet beror också på individen för det är viktigt att bemöta brukaren där brukaren är, som springer ut från vår värdegrund som vi har pratat mycket om här på avdelningen. (H1)*

*Bemöta där personen är. I den situationen. Vara lugn och sansad. Försöka återkoppla om det går. (H2)*

*Att jag måste möta personen där den är, så att jag kan inte komma med dom här fina orden utan man måste beskriva det utifrån den personens förutsättningar. (H3)*

Handläggare var uppenbarligen mycket måna om att försöka finna ut vem brukaren var och att se människan bakom funktionsnedsättningen. Brukare uttryckte en viss tillfredsställelse med det bemötande de fick och kände sig sedda. Precis som respondenterna här trycker Hammarlund (2001) på vikten av att vara där brukaren är och att ge brukaren utrymme och tid att berätta. Det gör också Lennéer-Axelsson (2010), som menar att det är viktigt att den hjälpsökande får mycket utrymme för att få till en sammanhängande berättelse. Detta kräver närvaro och genuin intresse, menar hon.

### **6.1.3 Relationen är viktig**

Respondenterna ansåg att bemötandet var nära kopplat till relationen, fastän på olika sätt. Det kom inte fram i så många konkreta uttalanden om att de tyckte så men utifrån mängden information, alla åsikterna om hur de menade att ett bemötande skulle vara och kommentarer i tillägg i samband med andra tema, som t.ex. följande kommentar illustrerar;

*Man kanske ska säga om man tycker nånting är fel, det kanske man ska göra men. det beror väl på vilken kritik. För det får inte bli så att det stör relationen. För att det får man ju undvika. (H1)*

En brukare berättar om sin tidigare handläggare som hon hade en god relation med och uttrycker sig så här:

*Så att jag hoppas att hon kommer tillbaka. Henne saknar jag. [...] ...var helt underbar; hon och jag satt och pratade om allt... [---] Jag kände det när jag skulle byta... jag ville inte... jag ville inte! (B2)*

Echeverri (2010) framhåller detta i sin bemötandetypologi där kroppsspråk, mimik, tonfall, intonation och taltempo mm är viktigt. Han menar att bemötande är en kompetens och att relationen har stor betydelse. Blennberger (2005) menar också att det är kvaliteten på relationen mellan den professionella och brukaren som främst styr hur resultatet av hjälpen kommer bli, inte metoden. Yalom (2006) går ännu lite längre och tycker att den professionella bör låta brukaren få engagera sig i relationen och betyda något för den den professionella.

## 6.1.4 Handläggarens goda egenskaper

### **Respekt**

Respekt var ett ord som blev nämnd av både handläggare och brukare och att det är ett gemensamt krav hos socialarbetare oavsett arbetsmetod. Det var särskilt viktigt att ge en ordentlig förklaring på varför man hade fattat ett beslut;

*Som jämlike – vi är ju människor båda två. Man ska ju inte se ner på dom, brukarna. Vi är alla lika värda. Man ska bemöta med respekt, det kan lika gärna vara jag som behöver stöd. Det är ju liksom inte... man kan ju inte säga att det är en grupp för sig – brukare liksom. För jag kan behöva ha hjälp och stöd i ett avseende och du i ett annat, så alla kan hamna i en situation där man behöver hjälp. (H3)*

Brukarna uttryckte också önskan om respekt, och två av dem svarar följande:

*Dom professionella ska inte prata över huvudet på hjälpsökande personer. Respekt! [...] Att ge och ta, ha respekt mot varandra. (B2)*

*Det borde vara ett respektfullt bemötande överallt. (B3)*

### **Vänlighet och förståelse**

Vänlighet och förståelse var kvaliteter som både de intervjuade handläggarna och de intervjuade brukarna menade att en socialarbetare skulle ha;

*Hur bör dom bemötas? Ja, - vänligt – uppriktigt – för det finns ju ingen annan anledning än att vara uppriktig. (B1)*

*Jag tycker att en handläggare ska vara vänlig, kommunikativ, charmig, förståelsefull, lämna fältet fritt, inte färdigsagda saker. (B3)*

Svaren antyder att de har ganska stora förväntningar på varandra vilket inte alltid kan vara helt lätt! Bemötandet sker ju ofta i en situation där handläggaren har makt och kan vara stressad och även känna sig otillräcklig och där brukaren ofta står i beroendeställning. Uppriktigheten kan ju motverka ett mer strategiskt beteende. (Järvinen, Elm Larsen och Mortensen 2005).

### **Humor, värme och empati**

Humor, värme och empati stod också högt på önskelistan hos både handläggare och brukare. Två respondenter uttryckte det t.ex. så här;

En handläggare svarar så här:

*Man kan visa värme och det att bry sig om som är innerligt, som kommer inifrån mig själv. (H4)*

Brukaren svarar på detta sättet:

*Med värme, förståelse, humor, med ganska empatisk bemötande, närvarande. [...] Att brukaren blir lyssnad på. Humor och skratt är viktig, att man kan skratta ihop. (B3)*

Respondenterna tyckte för det mesta att respekt, vänlighet, förståelse, humor, värme och empati var en självklar del av bemötandet. Dessa egenskaper prioriterades olika bland handläggarna och brukarna prioriterade dem högre än vad handläggarna gjorde. Respekt var viktig för både personal och brukare och personalen uppfattade att de gav brukare respekt medan det bland brukarna uttrycktes ett visst missnöje med att man inte lyssnade tillräckligt på dem. Vänlighet och förståelse uppfattade jag som att både handläggare brukare tyckte var viktiga egenskaper medan humor, värme och viss empati var något som särskilt brukarna uppskattade hos handläggaren.

Att bemöta hjälpsökande människor med respekt, förståelse, lyhördhet, värme och empati står listat bland de 19 riktlinjerna i *Etisk kod för socialarbetare* (2006). Etikoderna har utarbetats utifrån tankar om karaktärsenskaper som utgör socialarbetarens professionella kompetens, och en etisk hållning förutsätter en grundläggande värde- och kärlekserfarenhet. Gilbert (2010) anser att dessa aspekter kan tränas upp via en compassionfokuserad terapi (CFT) som erbjuder hjälpmedel till detta och menar att socialarbetaren måste börja med sig själv innan han eller hon tar hand om andra. Kåver (2011) hävdar att det är viktigt att skapa en allians med hjälpsökande människor och menar att det är möjligt att utveckla den förmågan. Kraven på varandra går alltså långt och kan därför komma i direkt motsättning till en mer neutral, känslökall och återhållen byråkratisk interaktion.

### **6.1.5 Fokus på tal, tonläge och kroppsspråk**

Det fanns dom bland respondenterna som också poängterade hur viktigt tal, tonläge och kroppsspråk var. I samband med frågan om vad som innebär korrekt etiskt bemötande, svarade tre av handläggarna följande:

*Attityden har stor betydelse - hur en person är. Är det telefonledes så är det ju tonläget – är ju jätteviktigt. För det är vissa personer man pratar med som man får väldigt förtroende för genom rösten. Sen när man träffar en person så är det väldigt viktigt det här med ögonkontakt. Det är ju ett viktigt bemötande, så att jag inte sitter så här hela tiden (visar genom att se bort). (H1)*

*Det är jätteviktigt att tänka på i mötet med människor hur man är - och vad man sänder ut för signaler, tänker jag, inte bara i språket men i kroppen och i mimiken när man möter personen. (H2)*

*Är den personen i dåligt humör så blir man på dålig humör själv. [...] Det smittar. (H4)*

Utifrån dessa citat kan jag konstatera att dessa handläggarna var medvetna om att kroppsspråket påverkar hur deras attityder smittar av sig på andra och att man därmed skickar ut vissa signaler. De var också medvetna om att andras humör smittar av sig på dem. Echeverri (2007) tar upp detta i sin multimodala kommunikation, dvs. kommunikation där tal samverkar med gester, symboler och skriftlig information. Han nämner bland annat tonläge och kroppsspråk, som t.ex.

ögonkontakt. Han har därigenom utvecklat en bemötandetypologi som innehåller fysiska positioner, kroppsdelar, mimik där t.ex. tonfall, intonation, tvekljud och taltempo visar sig kunna påverka talet och bemötandet. Utifrån varierande uppfattnings- och tolkningsförmåga hos brukarna beroende på handikapp, kan man tänka sig att det är av stor vikt för flera att kunna komplettera bristen på kommunikation genom att lyssna på tonfall och läsa av kroppsspråk t.ex.

Bauers (2007) och Holms (2009) resonemang om spegelneuronerna visar också ha betydelse här d.v.s hur beteenden kan smitta från människa till människa. Spiegelneuronerna förklarar hur vi känner sympati för vissa människor och varför vi intuitivt förstår personer i vår närhet och känner av deras känslor och sinnesstämningar. Författarna menar att spegelneuronerna är grunden för människans emotionella intelligens, för empati, magkänsla och förmågan att visa kärlek. (Bauer 2007, Holm 2009). Crafoord (2006) menar att samtal innebär att både se och lyssna med alla sinnen vilket lyfter fram kroppsspråks betydelse. Det gör att vi kan använda våra egna känslomässiga reaktioner som värdefull information i möten, vilket man lätt kan underskattas när t.ex. handläggare och brukare trängs in i byråkratiska fomer. Bemötande är alltså en kombination av många viktiga delar som samverkar med varandra, där även det fysiska spelar en avgörande roll för hur bemötande blir.

### 6.1.6 Att känna sina begränsningar

Det framkom också att man använde varandra som handledare om ärendet blev svårt att hantera. Pressen kan bli väldigt stor i vissa situationer som gör att man behöver någon att prata med;

*Då är det ju så här att man känner att man har en dålig dag, då kanske man ska sätta sig och skriva då och inte ha dom här personliga mötena. Det har inte hänt mig så, men sen kan man bli irriterad. Och man kan väl höja rösten, kan man göra om – men det beror ju på vad den personen säger. För om man får ett riktigt påhopp i telefonen, så måste man ju svara. Men man kan inte skrika eller lägga på luren. [...] Man kan t.ex säga: 'Nu kan vi inte prata mer om det här för vi kommer inte längre idag, så vi får fortsätta en annan dag.' (H1)*

*Och det är väldigt viktigt att man pratar om såna här saker. - Jätteviktigt! Och när man hamnar i dom här situationerna, att kunna ställa till kolleger: 'Hur skall jag hantera detta? Hur förhåller jag mig till den här personen på grund av det och det?' Och att det är en öppen dialog om det. Och ibland kan man behöva byta handläggare också. (H4)*

Min tolkning är att handläggarna i studien var medvetna om sina begränsningar. De hade börjat förhålla sig till begränsningarna på ett konstruktivt sätt och hade även förslag på åtgärder de kunde vidta, som att organisera arbetet eller byta handläggare. Förmågan att känna sina begränsningar uppmärksammas också i de 19 etiska riktlinjerna i *Etisk kod för socialarbetare* (2006), där man uppmanas att vara medveten om den egna kompetensens gränser som bland annat bygger på ett resonemang kring att socialarbetaren kan riskera att förlora sin etiska integritet och utveckla rutinmässighet och cynism. Att socialarbetare riskerar att bli känslomässigt avtrubbade med åren är en risk, en annan är att så som arbetet är organiserat och det faktum att man har makt över andra människor så kan man också bli mer och mer regelstyrd och stel. Därför är det viktigt att ständigt vara medveten om fallgroparna.

Flera författare med terapeutiskt intresse har uppmärksammat detta på flera sätt. Yalom (2004) anser t.ex. att vi ska gå i egenterapi för att vara närvarande och naturliga och Stone, Patton och Heen (2007) uppmanar oss till att ta hand om våra känslor innan de tar hand om oss, eftersom outtalade känslor sliter på vår självkänsla och våra relationer. Lennéer-Axelsson (2010) understreker att det är verksamt att ha god självförståelse och tycker socialarbetaren skall gå i handledning för att inte projicera eventuella olösta problem på brukaren. Lingås (2000) menar att yrkesaktiva socialarbetare lätt tror att de har ett helhetssyn men att det inte alltid innebär att de ser sina egna begränsningar och att etisk reflektion därför är nödvändig (Lingås 2000). Socialarbetare måste med andra ord ta hand om sig själv innan de tar hand om andra.

### **6.1.7 Situationellt bemötande**

På frågan om vilka olika sätt att bemöta människor de hade sett eller upplevd fanns det de som framhöll situationens betydelse kopplat till vem man var som människa;

*Samma handläggare kan ju vara rak och tydlig i en situation och kanske omhuldande i en annan situation – och gentemot olika brukare. Det kan krävas olika av en som är handläggare – att i den situationen är jag så och i den situationen är jag så... och att vara flexibel i det. (H3)*

Resultatet är föga förvånande då både handläggare och brukare har att hantera hela spektrat av vardagslivssituationer där allehanda problem kan dyka upp. Därför är det både nödvändigt och bra att vara anpassningsbar. Kraven på professionalitet brukar ju ofta vara kopplad till faktisk kunskap och personligheten brukar komma i bakgrunden. Dock börjar själva läggningen för jobbet att diskuteras alltmer (Blennberger 2005). De etiska riktlinjerna från SSR (2006) säger att det finns olika sätt att vara på beroende på brukaren och situationen och vad man vill göra. Det är viktigt att kunna läsa av de människor man träffar och titta på den situationen de berättar om med ett öppet sinne för att kunna bemöta dem på ett bra sätt. Det finns ingen mall som passar alla brukare i alla lägen.

### **6.1.8 Respekt för sekretess**

Jag fick många och omfattande svar i samband med min fråga om sekretess. Medgivande var ett tema och en del av svaren handlade om hur sekretessen hanteras på olika arenor t.ex. i mail. Det fanns de som undrade varför man skulle prata om brukarna över huvud taget!

Handläggarna och brukarna tyckte inte att handläggare skulle prata om brukare ute bland folk - på stan, i affären, på bion eller på andra platser, vilket för övrigt bryter mot lagen. Flera var också illa berörda av hur man talade om brukarna i själva förvaltningen; t.ex. på fikarummet, hos kollegan, i korridoren, på teammöten och i rum med öppet fönster eller dörr. Exempelen visar att medvetenheten om och hänsynen till vart man befinner sig när man ger någon känslig information om andra människor, var viktig.

Som socialarbetare har man fått känslig information om brukaren som inte utan medgivande får lämnas vidare. Detta uppmärksammas särskilt i *Etisk kod för socialarbetare* (2006). Socialarbetaren skall respektera människors integritet och inte missbruka sin kännedom men samtidigt kunna delge informationen till andra professionella för att individen skall få optimal hjälp (SSR 2006). Hur det ska gå till regleras i sekretesslagen men rent praktiskt kan det finnas



situationer som direktiven har svårt att täcka helt.

Generellt gäller alltså regeln att man måste ha medgivande från den som man skall prata om. Både handläggare och brukare var medvetna om detta, och handläggaren svarar följande:

*Man ska ju prata med dom personer som är berörda av, som personen – för det första så har man ju sekretess naturligtvis, så att jag får inte prata med någon annan än den brukaren anser att jag får prata med. Sen vi säger om jag har ett ärende som jag känner att jag behöver ha stöd och handledning i, att kunna lyfta det i våra team. (H3)*

En brukare uttrycker sig så här:

*När man har gett sitt medgivande till det! Absolut inte på staden – och inte på fikarasten heller om brukaren inte har gett sitt medgivande. Det var en sjuksköterska jag träffade en gång, som jag var hos, som lovade att inte berätta, till och med inför vittnen. Men hon hade gått runt i alla fall. Hon hade aldrig fått mitt medgivande. Då hade jag känt en väldig tillit till folk. (B3)*

Det är viktigt att respektera sekretessen oavsett, och i synnerhet när brukaren uttryckligen har bett om det. Å andra sidan begränsar den stränga sekretessen arbetet då det är tidkrävande att be om och invänta tillstånd, särskilt när man måste handla snabbt eller hålla tider som också är i brukarens intresse. Om brukaren inte ger sitt medgivande och socialarbetaren ser nödvändigheten av att lätta på sekretessen, kan det bli konflikt. Men det är endast tvångslagstiftningen som medger tillåtelse att bortse från brukarens vilja. Kraven till sekretess har blivit lättare i och med att lagändringar har öppnat upp för att göra det lättare för olika myndigheter att samarbeta i gemensamma ärenden, men hänsynen till människors integritet är stark och skall vara det också. Att ge ut känslig information om människor till ovidkommande är en allvarlig kränkning.

Svaren visar några exempel på hur svårt det kan vara och vilka strategier som handläggarna utvecklat för att hantera denna svåra utmaning;

*Fikaraster... Alltså, vi har ju låst avdelning här nu. Förut hade vi folk som sprang här, och då helt plötsligt kunde det ju stå nån här uppe. (H1)*

Handläggaren syftar på att avdelningen tidigare inte var låst och att då kunde allmänheten gå rakt in till avdelningen. Då var det absolut inte bra att sitta i fikarummet och prata om brukare!

*Ja, vem som helst kom ju in här och då va det ju så här att – jag har en bekant som [...] hade värt här uppe i ett ärende och hört nån här som pratade, så hon reagerade. Sen är det så här – alltså i vårt jobb, så måste vi ju få prata – jag måste få berätta för min kollega att nu har jag värt hos den och den och det var så och så. (H1)*

Socialarbetare använder varandra som handledare när de behöver diskutera svåra frågor eller ärenden, och det är ett arbetssätt som för dem framåt i arbetet. När man diskuterar ett ärende är det ofta lättast att ta upp det med en gång svårigheterna dyker upp istället för att vänta eller boka tid eftersom kollegor är fullt uppbokade för lång tid framöver; i många fall måste problem lösas här och nu och går det för lång tid kan situationen ha förvärrats. Det här skapar en konflikt

när man inte får tag på någon att diskutera frågan med och då frestas man att gripa chansen när den dyker upp, vilket inte blir så bra om man inte har beaktat sekretessen.

Man blir också lätt hemmablind när man har arbetat på samma arbetsplats ett tag, man beträktar arbetsplatsen som sitt hem, som följande citat illustrerar;

*Det är också lite grann det här - äger vi det här stället, så äger vi fikarummet, vi äger korridoren känns det som. (H2)*

Följande kommentar beskriver svårigheten i att arbeta på samma arbetsplats fast man har sekretess gentemot varandra;

*Sen kan det vara så att jag pratar med någon, men att jag inte säger några namn. Det är ju varån chef som jag kan prata med och mina två kollegor, om det är så att jag nämner några namn är det ju så. Så i och med att vi jobbar med olika lagstiftningar så har vi sekretess mot varandra. (H3)*

Brukarna visar också hur svårt och känsligt all information om dem kan vara att hantera;

*Det är när jag är med själv. Att dom pratar med varandra på fikarasten, det beror ju på vad det är. För är inte jag med från början, så kan det gå fel. (B2)*

Man kan också diskutera nyttan i att prata om hjälpsökande människor över huvud taget, dvs om det man får veta av andra har informationsvärde. En handläggare svarade följande på min fråga om det var acceptabelt att handläggare pratade om brukare:

*När man pratar om ett ärende, vi säger när man ska bevilja nåt boende eller så, ibland så är det lätt att man säger 'Å, det är hon där den där jobbiga..' – alltså egentligen ska vi inte lägga ner en massa värderingar heller men ibland blir det lätt det slinker in, och det är egentligen inte rätt heller – det är inget bra bemötande mot den personen. Och det tror jag att där brister vi – i den jargongen lite grann. För vi ska kunna överleva. [...]. Jag är nog inte den som läser jättenoga en utredning innan jag går på besök. Det gör jag inte, för jag vill också bilda mig en egen uppfattning. (H2)*

Handläggaren menade att det är bra att möta brukare med ett öppet sinne och skapa sig sin egen uppfattning, att det är mest rättvist. Andras intryck eller åsikter om brukaren behöver man inte lyssna på för man kanske inte uppfattar samma sak oavsett. Å andra sidan kan informationen ha en viss nytta för handläggaren, som t.ex att brukaren bedöms som farlig.

Alla dessa olika exempel på situationer eller arenor för sekretess visar att frågan är viktig för mina respondenter och att de hade reflekterat mycket kring olika problem som kan uppstå i samband med sekretess.

### **Mejl**

Handläggarna var också väl medvetna om problemen som den moderna datautvecklingen skapat! Om man t.ex. skulle prata om brukare i mejl hade man lärt sig att vara försiktig med information som kunde röja identiteten eftersom ovidkommande lätt kan hacka sig in i systemet

och få reda på det som skrivs. Detta är något man diskuterat i kommunen, och det har även haft föreläsning i sekretess av en jurist. Inte ens initialer bör man skriva till varandra, eftersom det tillsammans med annan information är lätt att räkna ut vem det handlar om.

*Jag fick ett mail här från en enhetschef en dag – hade nån annan läst det så hade dom trott hon var knäpp i huvet. För hon skrev ingenting. Alltså jag förstod. Alltså det var ingenting där, i mailet egentligen. Jag blev så full i skratt, för att hade nån läst min post, för det kan vi ju också gå in å göra - läsa varandras post, då hade dom undrat vad är det för nån människa. (H1)*

### **6.1.9 Möjlighet att ta emot anmälningar om oetiskt bemötande**

Respondenterna ville särskilt uppmärksamma den assymetriska makten och menade att det var lätt att hamna i underläge. Då framkom ett förslag från en handläggare och en brukare oberoende av varandra, som de önskade få vidarebefordrat. Handläggaren föreslår:

*Vi har inkontinensombud, tandvårdsombud och brandvårdsombud – varför inte ett etikombud också då i så fall?. Om vi har det som fast inslag på APT då blir det mer vanligt, det blir inte så konstigt - det ska jag prata om! (H4)*

Brukaren berättar om sina upplevelser och kommer också med ett förslag:

*Jag hade det jobbigt i skolan pga dåligt bemötande. Dom ska fostra elever, men jag hade känt mig maktlös om jag hade fått samma behandling inom biståndsenheten. Om jag blir nekad saker så handlar det om sättet att säga det på, sättet att avslå. Det borde finnas ett ställe, en instans att anmäla oetiskt bemötande från myndighetspersoner. Man känner av maktobalansen. (B3)*

Etikfrågan var alltså mycket engagerande och idén om att ha en instans att kunna anmäla oetiskt bemötande svarar ju väl mot det ökade intresset för brukarens utsatthet. Jag återkommer till den i sista avsnittet av uppsatsen.

## **6.2 Arbetsmetoderna**

Arbetsmetoderna vill jag veta mer om i uppsatsens andra frågeställning, och i detta avsnitt har jag tematiserat de olika metoder som respondenterna uttryckte. Jag har betecknad dem med en kortare 'sats', så läsaren lätt ska få en känsla av vad som framkommit. Utöver illustrationer så exemplifieras arbetsmetoderna med mer utförliga *exempel* som respondenterna gett.

### **6.2.1 'Rak och tydlig'**

Handläggarna tyckte att det är viktigt att man är rak och tydlig som socialarbetare. De visade tydligt på svårigheten att inte inge brukare falska förhoppningar eller låta dem mötas kravlöshet:

*Man ska inte inge falska förhoppningar, därför är det viktigt att man är rak. [...] Psykisk ohälsa i dag är ju så himla vanligt! Och det här att man daltar och håller på. Alltså man kan inte dalta med människor – man måste va tydlig. Alltså - en del kan ju hålla folk bakom ryggen på nåt vis, och så blir det inte bra. Om man inte lyfter fram problemet,*

*för ser du problemet så kan du göra nåt åt det, men har du inget å gå på så kan du inte göra nånting. (H1)*

*Man är hjälpsökande absolut, men man behöver inte leva ett liv i kravlöshet för det, jag tror inte det hjälper någon, jag tror att man måste ha krav i sin tillvaro. Komma upp på morgonen, göra sig i ordning, komma i väg någon stans, det kan vara kort tid, men ändå samma sak hela tiden och att det är någon som i den andra änden som behöver mig. Att man är viktig för att man skall fungera här, så att det inte blir den sysselsättningen man sitter av tid, man putsar lite här och putsar lite där – det kan gå ett tag, men inte hela tiden. (H4)*

Brukarna uttryckte också åsikter om hur det kändes om handläggaren var rak och tydlig.

*Jag tycker att hjälpsökande personer ska få säga sitt också. Och ibland får man det – ibland inte. Det är lite konstigt system tycker jag. (B2)*

*Jag försökte anmäla ett oetiskt bemötande en gång, då hade jag det dåligt i mitt liv och blev dåligt bemött. Jag hade behövt en mer handlingskraftig stödperson. En person skällde ut mig och beskyllde mig för saker. [...]. Så jag träffade en trevlig men vek terapeut, som inte vågade stå upp för mig. (B3)*

Respondenterna uppmärksammade att frågan om tydlighet kan ha olika utgångspunkter; vad problemet handlade om, vilken informationen det gällde, lagens krav, rätten till delaktighet och hjälp. Handläggarna tycker inte att man skall dalta med människor eller leva ett liv utan krav, och en av brukarna säger rakt ut att hon behövde en person som var mer tydlig, som kunde stå upp för henne när hon behövde hjälp. Revstedt (2002) menar att tydlighet är viktigt i motivationsarbete med ungdom och människor med missbruksproblem, och Holm (2009) anser att tydlighet är ett bemötandeaspekt som det är viktigt att socialarbetaren reflekterar över och utvecklar i sin yrkesroll, tillsammans med flera andra aspekt. Det finns dock en risk att yrkesutövare utan utbildning och med brist på empati förenklar bemötandet genom att endast vara tydlig, säger Holm (2009), vilket medför att människor kan bli kränkta. Jag tolkar detta som att det handlar om att utveckla en form för empatisk tydlighet.

### ***Exempel 1. Tydlighet med bibehållen god relation***

En handläggare ville stötta en brukare på ett boende att hålla sig missbruksfri, eftersom det fanns lockelser i boendet. Brukaren skulle flytta till ett annat boende. Handläggaren menade att det var nödvändigt att vara rak och tydlig emot denna brukaren, för att hjälpa henne:

*Då konfronterade jag henne: 'Jag vet att det är bekymmer att du inte riktigt klarar det här.' Och jag värnar mycket om henne, för att hon skall komma vidare, men då måste hon avhålla sig från allting för annars tar dom inte emot henne. Och det sa jag till henne. Och 'Hur ska du göra nu då? Konkret?' Ja, hon vill ju inte att jag skall lägga mig i. Men då stog jag på mig igen, och sa att vi måste i alla fall ha en plan för detta, och jag tror på vad du säger men vi kan ändå ha en plan här, för det ÅR väldigt lätt å hamna här – man lockar i dörröppningar och överallt. Så där höll vi på fram och tillbaka, och jag tänkte jag ger mig inte här, för jag kände det att det är precis på gränsen. (H4)*

Handläggaren går vidare in sin beskrivning av metoders 'situationsberoende' som en brukare kunde befinna sig i;

*Det har blivit väldigt mycket andra personer i boendet, unga män och även unga kvinnor som har drogproblematik, som man har väldigt svårt att få bukt med. [---] Så det blev i alla fall bestämt att dom ska – när dom ser den här kvinnan gå in till ett rum där det finns någon annan som också missbrukar, ställa sig i närheten utav henne och ställa frågorna: Vart ska du nån stans?' – och så säger hon vart hon ska, och då frågar dom igen: Är det nödvändigt att du går dit? Är det viktigt? Så ska hon få tänka till en gång till – är det det? Säger hon att det är det, naturligtvis får hon gå in där, men också detta att efter en liten stund så knackas det på. Så hon förstod nog på ett sätt detta, hon gick med på det i alla fall. Jag hoppas det går vägen. (H4)*

Beskrivningen visar att konfrontationen blir av ett särskilt slag när också relationen ska beaktas. Då måste också dialogen upprätthållas och handläggaren måste kunna förmedla en känsla av att också 'vilja den andre väl'! Handläggaren är tydlig med att för henne är inte konfrontation i sig en acceptabel arbetsmetod, utan konfrontationen måste ha ett syfte:

*Nej, jag får inte bara bestämma, det är inte mitt uppdrag. Jag kan ju försöka å vägleda. Jag har ett syfte med vad jag gör i det här sammanhanget. Jag kan vara ganska bestämd när jag väl är på plats, men jag har ett syfte ändå innan jag går in det för mycket, och jag vet att hon förstår att jag vill henne väl. Det är viktigt! Det är väldigt viktigt! Och det vet hon och att hon kan komma med olika åsikter och tankar till mig också. Men jag var väldigt på den här personalen på det här boendet och sade: 'Knacka på oavbrutet! Stör! Ge inte upp! Var riktigt plågsamma.' När det rör personer med den här problematiken från 20-årsaldern och uppåt så måste man det. Flera utav dom här är faktiskt väldigt unga, och det går inte att låta saker och ting gå, för på nåt sätt måste man störa, och man måste visa att man finns där. (H4)*

Jag uppfattar det som att handläggaren menar att det är nödvändigt att vara rak mot brukaren om man vill hjälpa individen att bli missbruksfri. Hon vill 'rädda brukarens liv'. Hon använder likväl inte tvång, som Arlebrink och Larsson Kronberg (2005) menar är kränkande och kontra-produktivt; handläggaren tror mer på att prata, lirka, tjata och alliera sig med både brukaren och annan personal, för att motivera brukaren att gå med på behandling i samförstånd med henne. Eftersom det finns en relation och hon har empati med brukaren, erfarenhet av, kunskap om och utbildning i motivationsarbete kan hon också kosta på sig att vara tydlig. Holm (2009) hävdar dock att tydlighet inte håller om socialarbetaren saknar den förståelse som utbildning kan ge.

### **Exempel 2. Sjukhushierarkin skapar tydlighetsproblem på vårdplaneringar**

Respondenterna uppmärksammade också ett annat problem som utmanande metoderna, nämligen när sjukvårdspersonalen pratade i sjukvårdstermer;

*Ibland tycker jag när man sitter på planeringar, som det va tidigare så pratar man mycket sjukvårdstermer. Och jag blir sån att jag frågar gärna vad betyder det, vad menar du med det – jag vet inte det för jag har inte den bakgrunden - plus att jag inte tror att brukaren vet det heller. Och då sitter man och pratar om det precis som att... och jag förstår det, det är deras vardag, men [...] man skall inte prata i dom termerna*

*tycker jag till vanliga folk. För vi kan inte det. Så det kan jag tycka är lite respektlöst faktiskt. Att man pratar i olika sjukvårdstermer på latinsk som inte vi kan, som inte brukaren kan över huvud taget. Och dom vågar inte alltid fråga. (H2)*

*Vi sitter där och, man pratar om den professionen - läkaren och överläkaren dom har sin roll och går in i det, sen har du sjuksköterskan, du har kuratorn, du har arbetsterapeut, sjukgymnasten, och där sitter vi då som handläggare, och anhöriga, förvaltare och god man och så. Och där sitter den där människan mitt uppe i allt detta, och i stort sett alla pratar över huvudet. Och så kanske den enskilde får dom sista femtio minuterna, är jättetrött på all information, allt tyckande och tänkande hit och dit och vet i stort sett inte vad är det som har blivit sagt egentligen - och så ska man ha nånting å säga! (H4)*

*Det hör jag olika professioner som säger det att det blir så stort, det blir så omfattande – så mycket information att ta in. Vi skriver ju upp allt. Men just det här - var är den enskilde i allt detta? Vad vill han/hon? Och det är ju oftast just på dom här sjukhusen att dom bestämmer ju väldigt mycket, och det är en annan hierarki där, dom kan komma med en massa olika förslag och så har dom inte förankrat detta hos den enskilda och så tar dom dessutom upp det här stödet som vi egentligen vi skall komma och informera om. Dom beställer en insats. - Sånt kan jag gå igång på. 'Ja, han säger här att han vill söka boendestöd?', kan dom säga. Jaha, säger man när man kommer. – 'Vet du vad det innebär?' Och då har han ingen aning om det, utan det kommer från personalen, då har de satt in det - boende och allting – utan någon som helst bakgrundsutredning.. (H4)*

Här kommer det tydligt fram vad dessa två handläggare tänker om hierarkin inom sjukhuset och att de tycker att de professionella där kör över den enskilde. Hydén (Socialstyrelsen 2001) menar att en återkommande kritik mot sjukvårdspersonal är deras oförmåga att bemöta sina patienter som om de vore människor. Lingås (2000) påpekar att intressekonflikter kan uppstå mellan olika professioner och att många yrkesgrupper kan tro på att de har ett helhetssyn men att det inte nödvändigtvis innebär att de ser sina egna begränsningar.

Min tolkning är att handläggarna är mycket frustrerade på del olika perspektiv som sjukvård och omsorg har och detta temat går igen som en röd tråd i svaren: Sjukvården tycks förvänta sig en mer överordnad respekt från andra professioner och handläggarna blir upprörda över att sjukvården övertar, undergräver och försvårar deras uppdrag. Sjukvården tycks också förvänta sig mer respekt från brukarna än vad andra professioner gör, vilket jag uppfattar att handläggarna är minst lika upprörda över. Detta tillsammans med sin inre hierarki, där läkaren står högst och sitt egna språk gör det svårt för omsorgen att utveckla självständiga metoder. Uppdraget är också instrumentellt/praktiskt vilket innebär att sociala aspekt får stryka på foten framför effektiva medicinska lösningar.

### **Exempel 3. Tydlighet som grumlas av oprofessionalitet**

Respondenterna såg också själva vissa problem som var kopplade till bemötandet men som i grunden framkallades av personalens olika utbildning och kompetens;

*Jag kan tänka mig att vi säger så om våra gruppboende, att ibland kan man tro att det är personalen som äger det här stället, men egentligen är det ju personer som bor där*

*för det är de som betalar en hyra och betalar för hjälpen. Jag tror man glömmet det. Alltså jag tror lite grann att det här med värdegrund också att man måste börja tänka att jag går faktiskt hem till den här personen, de bor i det här rummet och det är ju inte så att jag äger det här stället för att jag jobbar här, men jag tror att det är lätt att falla in i det. (H2)*

*Det var en person som skulle flytta till ett annat boende [...]och jag sa till den här personalen att vi får lägga oss på den nivån, så att vi inte går händelserna i förväg utan vi får höra vilket intresse han har för detta så att det skall bli så bra som möjligt också inför, om han nu skulle vilja flytta till det här boende. - Och alltså där sitter vi och pratar i allsköns ro, men rätt vad det är, så säger den här människan så här: 'Ja, men du får väl för fan bestämma dig nån gång!' - Du vet, och jag jag tänkte - det var nåt riktigt fruktansvärt – att svära och så här, och där sitter den personen då och skall få till en.... ja, som vi skall föra en dialog med! (H4)*

Hemtjänstpersonalens varierande kompetens gjorde alltså att vissa betedde sig okänsligt och repektlöst mot brukare, och att de kunde bli alltför dominerande till och med i brukarens eget hem. Handläggarna efterlyser därför utbildning i värdegrund och etik även för hemtjänstpersonalen, vilket också Lewin (2013) förespråkar.

### **Summerande analys över arbetsmetoder förknippade med tydlighetsproblem**

De intervjuade handläggarna var för det mesta eniga om att det var viktigt att vara tydlig emot brukarna. Detta innebar främst att vara tydlig med information och vad som gäller när det handlar om regler och vad de kunde få beviljat. Det innebar inte lika mycket att vara tydlig i själva mötet med brukarna, förutom när man behöver hjälpa en brukare att t.ex. bli missbruksfri. Handläggarna var kritiska till bemötandet inom sjukhusvärlden och det bemötande som personalen på boendena hade. Det var inte acceptabelt att vara tydlig i betydningen styrande. Det var också viktigt att inte inge brukarna falska förhoppningar. Man skulle inte dalta, för då såg man inte problemet. Tydlighet, krav och bra mål menade man att alla människor behöver. Det är alltså acceptabelt att vara rak och tydlig och kämpa för sina brukare, om syftet är att hjälpa brukaren att återfå makten över sig själv, att kunna samarbeta över professionesgränserna. Men det är inte acceptabelt att styra om man kväser brukarens grundläggande självbestämmanderätt t.ex. i sitt eget hem.

Stone, Patton och Heen (2007) anser att det är bra att vara tydlig när man skall hantera svåra samtal, eftersom det som inte sägs tar tid och kraft från det vi egentligen vill göra. Tydlighet i samtal tar fram saker i ljuset och flytter fokus från skuldfrågan. Men tydlighet kan också uppfattas som makt, speciellt om den som är tydlig redan har makt. Billqvist (1999) påpekar att det är viktigt att man tänker på att makten alltid finns med i relationen mellan socialsekreteraren och brukaren. Det spelar ingen roll hur bra bemötandet och relationen mellan socialsekreteraren och brukaren är, säger hon, om inte makten kan hanteras (Billqvist 1999).

När Revstedt (2002) diskuterar motivationsarbete så använder han uttrycket konfrontation som arbetsmetod, t.ex. inom ungdoms- och missbruksvården. Revstedt tycks likställa tydlighet med konfrontation och båda fungerar bra om de görs med kärlek, dvs. att man visar brukaren att man bryr sig. Men tydlighet, konfrontation kan också övergå i tvång vilket är särskilt känsligt utifrån

människors integritet och medbestämmanderätt. Arlebrink och Larsson Kronberg (2005) hävdar till och med att tvång är kränkande och därmed kontraproduktivt. De flesta tvångsomhändertaganden har t.ex. medfört återfall och en orsak kan vara att individen blivit så kränkt att det är omöjligt att tillgodogöra sig behandling. Därför menar de att motivation är centralt för att få behandling att fungera. Lewin (2013) och Holm (2009) menar båda att utbildning behövs, och Holm säger att det behövs för att få tillräcklig förståelse så man kan vara tydlig på ett empatiskt sätt. Hammarlund (2001) ser också att brist på kallelsemedvetande hos en socialarbetare, tillsammans med personliga problem, kan leda till överdriven konfrontation. Man bör alltså också införliva en 'skademinimeringsfaktor', d.v.s. att man tar hänsyn till att enskilda kan drabbas hårt och ser om det finns personer som är särskild utsatta och väljer sitt arbetssätt efter det, så som Blennberger beskriver (2005). Slutligen kan en konfrontativ stil passa med Goffmans rollteori, att handläggaren vill följa de normer, förväntningar och regler som gäller och spela den roll som situationen kräver (Goffman 1959).

### 6.2.2 'Kritisk med pekpinnar'

Brukarna uppgav att de inte tyckte om att få kritik från handläggare. Från handläggarna framkom att man kan kritisera en kollega men inte en brukare och att det är viktigt att ha en relation innan man ger för mycket kritik;

*Men kritik, alltså en viss kritik kan ju va positiv kritik. Sen får det ju inte bli så att det skär sig. [---] Jag tror att ibland så måste man ge den här negativa krtiken. Men känner man personen väl så kanske man kan göra det, men känner man inte personen väl så kan det skära sig direkt! Det har vi haft här att det har skurit sig i såna relationer. Då har vi fått byta handläggare. Och det gör vi. Men då får den handläggaren som får det, höra jättemycket om den andra handläggaren. (H1)*

*Då behöver man inte fundera på om man kan säga vad man tycker och känner och så, för då blir det ju mycket lättare än att man går och funderar på det. Jag skulle ha sagt det nu ja, men det kan jag inte göra. Men ibland får man bita sig i tungan. (H1)*

En annan handläggare svarade att det handlade mer om att klargöra regler och konsekvenser, som följande citat visar;

*Jag lägger mig aldrig i det här med att någon har tagit ett återfall, jag kan tjata men jag går inte in i detta att jaha har du nu fallit tillbaka igen, tänk vad mycket tid du har ödslat osv. [---] Vi har träningslägenheter t.ex., där vi har personer som har kontrakt på att få boendestöd, och är det droger dom missbrukar då har dom oftast en beroendestödare i dom här sammanhangen [...] då är det så här att i dom här lägenheterna får dom inte bo om man missbrukar. Då måste man vara tydlig med detta 'att det här är det som gäller, dom här reglerna finns. Dom här yrkeskategorierna är involverade i dig utifrån bakgrund och med tanke på framtid och ska stötta och finnas till'. Och är det så att det blir ett återfall, ja, då är det nån från missbruksavdelningen där.*

*Man förklarar att nu har du ett återfall, och nu är det så att om du fortsätter, du har den här chansen och gör du detta en gång till så blir du avhyst. Kontraktet gäller. Man går inte in i det här syndabocksklankande. Här är det mer klargörande, vad är det för regler*



*vi har. Det är konsekvenser utav att du har fått ett återfall, du har tagit in dina gamla kompisar här, det har blivit en kvart och det var inte det vi pratade om ursprungligen. (H4)*

En av brukarna i studien uttryckte sig så här när samtalet kom in på temat kritik:

*Jag har inte blivit kritiserad nån gång. [...] Jag skulle ta det om det var befogad. Men jag tror att vi äldre har svårt för det, både att ge kritik men också att ta kritik kanske. Vi är uppfostrade så, att vi skall vara artiga och så – inte kräva och klaga. (B1)*

Respondenterna tolkade alltså kritik som enbart negativt eftersom de såg den som enbart skuldbeläggande. Och handläggaren vars uppdrag var att arbeta med missbrukare ansåg att det egentligen inte var kritik det handlade om, utan klargörande, eftersom hon och hennes kollegor inte dömde någon som återfallit i missbruk utan enbart skisserade konsekvenserna. Dessa handläggare tänker och handlar i tråd med hur man bedriver motivationsarbete, där man uppmanar klienten att själv reflektera över sina tillkortakommanden. (Revstedt 2002).

### **Summerande analys över arbetsmetoder förknippade med kritik**

De intervjuade handläggarna tyckte inte att de hade rätt att kritisera men sade att personalen på gruppboendena ibland kan vara kränkande. Genomgående visar både handläggarnas och brukarnas svar att kritik som ett slags moraliserande inte accepterades och att kritik inte heller är önskvärd inom socialt arbete. Man kunde klargöra konsekvenser för brukarna, som exemplet med missbruk visar, och få dem till att bli motiverade att själv vilja förbättra sitt liv. De tre intervjuade brukarna bodde i egna lägenheter och ingen av dem hade upplevt att bli kritiserade av personal.

Taylor (2012) skriver om moralism, och han är upptagen av den mänskliga tendensen att moralisera, kritisera och ställa sig över andra. Inom socialt arbete kan kritik som gränsar till moraliserande vara särskilt känsligt då dess historia vuxit ur sådana arbetsmetoder (Pettersson 2001). Inom socialt arbete ser man förhoppningsvis inte längre poängen i att moralisera och kritisera utsatta människor eftersom människor blir kränkta. Men socialsekreteraren och myndigheten har inte slutat skissera konsekvenser eller slutat ställa krav. Även om man kanske har förstått att en moraliserande attityd och uppfostran av vuxna människor är kränkande så är de insatser som socialtjänsten beviljar präglade av moraliska värderingar, enligt Järvinen, Elm Larsen och Mortensen (2005) som hävdar att många möten mellan system och brukare är beslut och behandling präglad av former för disciplinering. En moralist kan också vara en roll som handläggaren spelar utifrån de normer, förväntningar och regler som gäller (Goffman 1959).

### **6.2.3 'Jämlig och medmänsklig'**

Ett annat viktig tema som framkom handlade om jämlikhet och medmänsklighet. Handläggarna ville t.ex. uppmärksamma risken med att vara alltför mycket jämlig och kompis, som kan medföra att man t.ex. gör fel bedömning;

*Om jag får en kompisrelation fast vi kanske inte umgås privat men i mötet, då kanske jag har svårt att se helheten, och ser man inte helheten kan det vara svårt att ta ett beslut som är korrekt också. Det kan va svårt att ge rätt information också, tänker jag – om*

*man får en sån kompisrelation blir det säkerligen svårare att ta ett negativt beslut. (H3)*

Det fanns även dom som var skeptiska till att bli för privata med brukarna och det var viktigt att hålla en viss distans och inte berätta för mycket;

*Man ska inte vara kompis med dom man jobbar mot, men du kan ha ett bemötande och prata allmänt ändå till en viss gräns. Sen tycker jag att jag som person ska inte sitta och prata om mitt privatliv för den personen, för jag har inte rätt att delge det till dom. Sen om dom frågar om jag har barn – klart jag skall nämna at jag har barn och var jag bor. Men det är inte så att jag sitter och bräder ut om mitt privatliv. Det har jag inte rätt att göra. Så är ju dom väldigt glada för att kunna prata för det får dom göra för jag har tystnadsplikt. Men man ska inte va kompis, för det kan va så att det har funkat bra tills jag ska göra ett beslut som är väldigt jobbigt. (H2)*

Handläggarna ville alltså inte tycka synd om brukaren och inte heller vara för privat, då det blev jobbigt när de skulle ta ett beslut som gick mot brukaren.

En handläggare tänkte också på hur hon klädde sig och satt i rummet för att skapa 'jämlighet';

*Om jag ska träffa lite yngre personer, så tänker jag på hur jag klär mig, för att nå fram många gånger, kanske inte komma i höga klackar och sådana kläder som signalerar makt - utan då tar jag jeans och tröja och så. Det är designat här i kommunhuset för att brukaren skall känna sig liten, den här miljön kan ställa till det, men klädsel, hur man sitter, hur placeringen är, tänka på hur man har sin stol och allt detta är viktigt. (H4)*

Detta mer balanserade förhållningssätt ingår ju också i en professionell hållning så resultatet får väl anses vara förväntat.

Nedan följer ett exempel på hur professionaliteten också kan övergå i ett beteende som man kan liknas vid att vara 'en vanlig människa'.

### **Exempel 1. Professionell och vanlig människa**

Respondenterna hade flera exempel på tillfällen där de har bjudit på sig själva, avsiktligt eller oavsiktligt. En handläggare berättade om ett möte då hennes knän låste sig och att det lättade upp en annars formell stämning. En annan handläggares fysiska handikapp brukade lätta upp stämningen då det blev något som brukarna kunde identifiera sig med. Följande exempel illustrerar handläggarnas försök att också visa sig som en 'vanlig människa';

*Man måste ju ändå vara myndighetsperson, man ska ju inte va personlig och privat när man är ute, menibland så kan jag känna att om man tar upp nån ting om sig själv – på ett hembesök till exempel, nån som pratar om nåt och jag säger att jag har tre katter hemma – och så börjar vi prata om det.. och då blir dom så glada. (H1)*

*Det beror på personen jag sitter framför. Men ibland så kan det ju också lätta lite på – jaha, har du samma? [--] Och då kan jag nämna det men det är inget som jag sitter och pratar om. Och sen är det faktiskt så att en del man träffar är ju väldigt pratsamma, och dom pratar säkert lika mycket med alla, så jag menar det är ju hur man är som*

*person då. Men sen är det också det här att dom tycker det är kul att veta också (H2)*

Yalom (2004) har efter många år som terapeut kommit fram till att det har en lugnande effekt på brukarna att bjuda på sig själv, han menar att det är viktigt att vara en vanlig medmänniska och att låta brukaren betyda något. Den svenska forskaren i socialt arbete Maria Klamas (2010) har också kommit fram till att det är positivt om den professionelle bjuder på egna personliga erfarenheter då det ökar jämlikheten mellan brukaren och den professionella. Men Holm (2009) varnar mot att vara för snäll och bli för mycket kompis med brukare och säger att det är viktigt att handläggaren inte stjälar utrymme från brukaren. Respondenterna i denna studie visar sig vara väl medvetna om de utmaningar som det personliga kan skapa. Vikten av att kunna vara sig själv är de dock måna om att framhålla.

### **Den personliga faktorn**

Handläggarna menade också att den sociala kompetensen visar sig i personligheten och bland brukarna framkom att en del inte passar för att arbeta med människor. Och det måste man se ganska fort så det inte blir större skada än nödvändigt. En handläggare uttrycker detta så här:

*En del har ju ingen social kompetens över huvud taget. Alltså, en del ska inte jobba med det dom jobbar med, kan jag känna ibland. Och sen är det en del som är så vänliga att man känner att man ska kunna umgås med dom hela tiden för att dom är så bra. Sen kanske det är en tränings sak, som folk måste träna upp. Det räcker ju att du jobbar i en affär – hade du varit otrevlig med alla kunder så hade du inte haft några kunder. (H1)*

En brukare säger:

*De som inte passar är tysta och säger ingenting och de som passar är ärliga. (B2)*

Respondenterna menade alltså att personligheten påverkar arbetssättet och bemötandet. Handläggaren ville att man skulle vara vänlig och medmänsklig i rollen som socialarbetare, och brukaren önskade sig transparenta människor i den professionella yrkesrollen, som pratade med henne. I samband med den personliga faktorn säger Blennberger (2005) att etisk kompetens beror på mycket, som till exempel vilka förebilder man har och har haft, den självinsikt man har upparbetat sig, sårbarhet enligt sårbarhetsmodellen, hur man tänker och vilken förmåga man har att visa kärlek. Ottosson (2005) menar att man inte kan arbeta med människor om man kränker dem, eftersom det strider emot socialarbetarkårens heder. I praktiken kan det dock vara svårt att se gränsen tydligt för var kränkningen sker då den kan uppfattas väldigt olika från individ till individ. Men Goffman (1959) hävdar istället att vi spelar olika roller och har flera "jag" som vi kan framställa i samspel med andra. Satir (1978) poängterar också att vi har många ansikten inom oss och att de kan återspeglas i olika roller.

### **Dialog med brukaren**

Ett viktigt krav från respondenterna var att skulle fungera, eftersom dialogen och relationen påverkade samarbetet. Det gäller t.ex. att hitta en väg in i samtalet eller att kunna vägleda.

En handläggare berättar:

*Ibland kan jag känna 'Å, Gud – detta var ju bara information!' Alltså jag fick ingen dialog. Och då kan jag säga att "Du kan väl ringa om det skulle va nånting?" (H2)*

Två brukare uttalar sig utifrån sina erfarenheter:

*När det gäller den informationen som [handläggaren] kom med så var den jättebra, men jag tycker att det skulle varit hon som kom till mig med vilka tider de hade, och inte ett brev i posten med att de och de tiderna kunde de komma. Jag efterlyser en dialog, så jag skulle fått vara med och påverka mer. (B1)*

*Att dom pratar med mig, det är det jag är ute efter, men sen finns det ju folk som inte kan prata als, så att allt som behövs är lite hjälp att göra sig förstådda. (B2)*

Dialog istället för monolog poängterades alltså även om själva samtalen kunde handla om många olika saker. Det var viktigt för handläggarna att inte glömma sitt syfte, medan brukarna var mer upptagna av att handläggaren pratade med dem. Jag tolkar svaren så att det inte alltid blev som man förväntat sig. Jag uppfattar det så att det viktigaste är att handläggarna pratar med brukarna och tar deras behov på allvar. Crafoord (2006) menar också att medmänsklighet och äkta dialog är centralt. Man måste t.ex. använda ett språk som brukaren förstår och att låta brukaren få utrymme. Resultatet stärks också att Echeverris (2010) analyser som visar turtagningens betydelse och hävdar att en förutsättning för att dialogen skall fungera är att den sker mellan två jämlika, där respekt, lyhördhet och empati råder. Hundeide (2006) fokuserar också mycket på dialogen och turtagningens betydelse som för honom innebär att båda parter ska känna sig delaktiga och kunna samspela med varandra. Buber (1954) tar upp skillnaden mellan en ytlig konversation och en äkta dialog och menar att vi borde frångå konventionerna och istället eftersträva det äkta samtalet.

### **Jämlikhet som människosyn**

Mina respondenter fick frågan om vilken människosyn de hade. Generellt pratade handläggarna om människors värde i stort medan brukarna var mer personlig orienterade. Följande exempel illustrerar hur en handläggare tänker:

*För mig är alla lika viktiga. Så det är ju ingen som till exempel föder ett barn som vill att den ska bli missbrukare, alltså det är ju aldrig nån som vill, det är ju nånting som händer. Så man måste ju titta på att alla är lika, fast sen händer nånting. Det kan va sjukdom eller det kan va... - psykisk ohälsa i dag är ju så himla vanligt! (H1)*

*Vi säger det här med sexualbrott och så här mot ungar, det kan jag tycka är hemskt. [...] - Jag skulle samtidigt ändå vilja veta, vad beror det på? [...] Var hamna den personen i detta? Ofta är det människor som en gång varit offer själva. Sen är det en hemskt sak att göra, men jag tycker ändå att alla skall behandlas lika. [---] Sen kanske det är en del som har sagt så här: 'Nej, dom personer skall vi låsa in'. Och det är klart - behöver en unge att dom skall låsas in, då behövs det ju. (H2)*

Handläggarna här gav intryck av att vara generösa och ödmjuka gentemot andra människor och stod inte över brukarna på något sätt utan ville framställa sig som jämlike. Man kan inte hjälpa

det som händer utan det kan hända vem som helst. Blennberger (2005) framhåller också människors lika värde t.ex. via den gyllene regeln som kan fungera som en viktig riktlinje för en bra människosyn. Ottosson (2005), som utgår ifrån en humanistisk människosyn där alla har samma värde, menar att man inte kan arbeta med människor om man kränker dem.

### **Summerande analys över arbetsmetoder förknippade med jämlikhet, medmännisklighet**

Intervjusvaren visar att handläggarna är särskilt angelägna om att lyfta fram förståelse, empati, lyhördhet och medmännisklighet som viktiga metodaspekter. Matchning d.v.s. att man gör något som visar på likhet med brukaren tycks handläggarna använda som teknik. Ett exempel kan vara att klär sig på samma sätt eller att man också nämner egna, liknande handikapp. Man lyfter också fram poänger med att vara naturlig och bjuda på sig själv t.ex. med kramar. Handläggarna är också måna om klädseln och placeringen i rummet för att försöka bemöta brukaren så jämlikt som möjligt. Man ville dock inte bli gränslös eller ta utrymme från brukaren och den professionella planeringen. Det kunde t.ex. bli fel att gå för mycket in i brukarens känslor och överidentifiera sig med brukaren. Då får man svårt att se helheten och kan göra fel bedömning. De uttryckte tydligt att det inte är bra att vara för mycket *kompis* med brukarna. Det är anmärkningsvärt att det blev mer kompis-relationer på gruppböendena fastän det där uppgavs kunna förekomma visst maktmissbruk. De två förhållningssätten är ju på många sätt motsatser!

Respondenterna i Carlsons avhandling (2005) kom fram till att de föredrog samgående, samarbete, förhandling och delaktighet framför styrande och envælde. Även Klamas (2010) poängterade delaktighet särskilt vid återhämtning efter sjukdom. Resultaten stämmer också med Kåver (2011) som menar att en god allians och tillitsfull relation är betydelsefull för att hjälpa brukaren, och att det är viktigt att brukaren känner sig sedd, förstådd och accepterad för att det ska gynna läkning och förändring. Hundeide (2006) fokuserar på dialogen och har utarbetad en manual för hur föräldrar och barn pratar med varandra genom Vägledande Samspel, som kan appliceras på alla ojämlika relationer. Hundeide säger att barnet måste få vara delaktig och att föräldern bör utveckla sin förmåga att respektera barnets integritet och lyssna in och se barnet och dets behov för att gynna barnets utveckling på bästa sätt, dvs att föräldrar tränar på att bemöta barnet som en jämbördig person genom samgående eller samspel som han kallar det. En jämlik hållning till andra medborgare är också en av SSR's riktlinjer (2006), som bygger på tankar om människans lika och höga värde samt begrepp som humanitet, solidaritet och demokrati. Vi skall se andra människor som medmänniskor och vi skall stödja andra människor i det de företar sig. Att behandla någon jämlikt innebär att behandla personen som likvärdig, dvs att inte sätta sig över den andra och bete sig som om man är bättre (SSR 2006). En jämlik framtoning kan också vara en roll som socialarbetaren spelar för att följa de normer och förväntningar som gäller på just den arbetsplatsen (Goffman 1959).

#### **6.2.4 'Omsorgsfull med värme'**

Handläggarna menade också att det var viktigt att bry sig om hur det går för brukaren utan att för den skull gå för nära. Då kan nämligen professionaliteten hotas och man ser inte längre klart;

*Man bryr sig och man vill gärna veta och även det här att vi träffar en person och gör en bedömning och så, så vill man gärna veta sen, man vill se vad som händer – det är det som är roligt med jobbet (H2)*

*Det måste finnas en gränssättning, man kan inte komma alltför nära, för då är man inte professionell och då kan man heller inte hjälpa. Nej, för man då ser man inte, då ser man inte så tydligt som man egentligen kanske bör se. Så att man ändå har omsorg och man kan visa värme och det att bry sig om som är innerligt, som kommer inifrån mig själv – absolut. Men jag måste ändå ha den kunskapen med mig att jag är professionell. För det är då jag kan stötta och hjälpa den här människan i livet. Det är så med allting – blir det för mycket utav saker och ting, det är inte bra. Lagom är best! (H4)*

Två av de intervjuade brukarna svarade följande om hur bra de hade blivit behandlade av handläggare när vi kom in på omsorg och värme - och hur de tyckte att man borde bli behandlad:

*Ja, det får jag ju nästan jämnt, men det är tre stycken nya assistenter hemma nu. [---]  
Det tycker jag är bra. Hade jag inte dom så hade jag inte suttit här alls (B2)*

*Här kan man ge ledaren kindpussar, då kan man säga att det är en varm och jämlik atmosfär! (B3)*

Det var med andra ord viktigt för de intervjuade handläggarna att få visa omsorg. Likväl fanns det de som varnade mot att komma brukaren för nära för det var viktigt att vara professionell också, inte bara medmänniska. Brukarna tyckte att de hade fått både värme och omsorg och verkade nöjda. Jag ser denna skillnad och tolkar den som att de professionella som brukarna har haft mest med att göra var duktiga på att balansera omsorg och avstånd på ett sådant sätt att brukarna inte upplevde dem som mindre varma och omsorgsfulla. Utifrån svaren ovanför kan jag dock tänka mig att just de handläggarna som jag intervjuade markerar ett något större avstånd till brukarna. Detta är kanske inte så konstigt då den personal som brukarna tänker på är de som arbetar nära dem på dagverksamheten eller hemma hos dem.

### **Exempel 1, den gyllene regeln**

Den gyllene regeln syftar på att man skall bemöta andra såsom man själv vill bli bemött;

*Och sen även det här å tänka hur skulle JAG vilja bli bemött. Hur skulle jag vilja bli bemött om jag ringer till exempel? I en sån situation som dom gör. Och lite granna det här om jag går till mig själv, hur skulle jag vilja att mina anhöriga skulle bli bemötta om dom kommer in i den här vårdsvängen. (H2)*

Den här handläggaren tänkte konkret på hur hon ville bli bemött själv. Blennberger (2005, s 294) skriver om kärleksbudet eller ”den gyllene regeln” och säger att tanken är att våra etiska val, värden och normer kan grundas i principen att älska sin nästa som sig själv. Kärleksbudet återfinns i Bibeln och är ett avancerat etiskt ideal som är oförenligt med elakhet, missunnsamhet, okänslighet, feghet och passivitet.

Echeverri (2010) ser bemötandet som en kompetens och tar upp olika bemötandestilar inom offentliga myndigheter, och att det blir en kombination mellan myndighetsutövning och serviceorientering. Det handlar om att fråga kunden vad kunden vill ha och sedan ge kunden detta, och det yttersta uttrycket för detta är det goda bemötandet eftersom det är där myndigheten tar gestalt i medborgarens ögon (Echeverri 2010). Wampold (2012) visar till

forskning och hävdar att metoden är mindre viktigt än samarbetet och relationen - och att relationen och alliansen är den viktigaste komponenten i allt tillfrisknande. Den gyllene regeln, att behandla andra som vi själv vill bli behandlade, är religionsforskaren Armstrongs utgångspunkt (2011). Hon har forskat om medkänsla.

### **Exempel 2, Fysisk närhet**

Kramar kan vara ett sätt att visa fysisk närhet i samband med jämlikhet och vänlighet. Handläggarna sätt att bemöta initiativ till kram beskrevs på följande sätt;

*Jag ger aldrig kramen först, men om brukaren gör det först är det okej. Det är inget bra bemötande att göra så (backar för att visa mig). Om den personen går fram och ger mig en kram – nej, det känner jag att då blir det fel om jag inte ger en tillbaka, och då får väl ge den en kram då. (H2)*

*Jag undviker det. Oavsett hur länge jag haft eller känt klienten. Jag ger ett leende, jag kan le - allt möjligt så, ett handslag och klapp och så här (tar sig själv på axeln), men just dom här kramarna är jag inte mycket för, och är det någon som vill krama mig, som helt plötsligt kommer och kramar istället för att ta i handen då som jag brukar göra, alltså jag backar ju inte så, det gör jag ju inte. Men jag är inte den som tar initiativet till det. Det gör jag inte. Och så nära och så (skrattar) innerligt vill jag inte komma brukaren – nej, eller den hjälpsökande, det vill jag inte. Men alltså ett rejält handslag så, och med värme – tycker jag, det känner jag mig bekväm i. Och jag tror också att personen kan känna att den kan lita på mig när jag ger det handslaget – ett rejält handslag, då kan dom lita på att jag gör så gott jag kan.(H4)*

Handläggarna tar alltså inte initiativet till fysisk kontakt med brukare, men backar heller inte om brukare tar initiativet. De ville ha ett visst avstånd för att behålla professionaliteten men likväl vara vänliga och visa omsorg. Detta visar det dilemma som handläggaren har när han eller hon skall vara den trygga och korrekt(a) professionella som den hjälpsökande behöver – och samtidigt den jämlika medmänniskan som förstår och visar empati, som brukaren också behöver.

### **Trygghet, lugn och hopp**

Respondenterna menade att det var viktigt att förmedla trygghet, lugn och hopp;

*Dom har det väldigt jobbigt hemma och då är det så att då ringer dom hit och är väldigt frustrerade och att de måste ha hjälp NU, och då måste man ju vara lugn och sansat själv och sen fundera på vad är det dom söker och fundera ett varv till - inte bara gå på det här att vi måste hjälpa dem NU. [---] Man måste ändå kunna lyssna av vad är personen nån stans och många gånger så är det akuta situationer - då gäller det å lyssna av och försöka beta av 'hur ska vi göra här', och det gäller för den som sitter, som jag då, eller vem nu är som är handläggare, att man är lugn, för jag tror det är lätt för oss att stressa upp, för man säger 'å, nu skall ordna allt det här!'. (H2)*

Handläggaren menade också att när man blir en erfaren socialarbetare så har man förstått att det ofta kanske främst handlar om att ge brukaren en återkoppling och signalera att man finns

där för dom, så brukaren känner sig sedd och hörd.

Brukarna behöver alltså en person som kan bemöta dem med lugn och ro, bara lyssna och försöka finna ut vad som är problemet och hur den kan lösas – snarare än att lösa problemet. För det är inte säkert att brukaren behöver hjälp, det kan hända att brukaren mår bättre av att ha någon som lyssnar så att han eller hon kan lösa problemet själv. Samma synsätt driver Hammarlund (2001), med sin modell LEON (Lägsta Effektiva Omhändertagande Nivå), som utgår från att människor allra helst vill klara sig själv och att man är tillgänglig för hjälpsökande människor ifall de ber om hjälp. Det är alltså viktigt att inte bli så hjälpsam så man tar brukaren sin självständighet.

### **Att se den andre**

Ett annat viktigt inslag i arbetsmetoderna är att verkligen se den andre, en process som kan fångas med uttrycken 'engagemang, närvaro, att bli tagen på allvar, lyssnad på'. Respondenterna uttryckte på flera sätt betydelsen av att kunna förmedla den känslan;

*Har vi bokat ett möte, då är det personen i rummet som jag ägnar mig åt - och ingenting annat, det tycker jag har också med respekt att göra. (H4)*

Det gällde alltså att verkligen kunna fokusera på brukaren och inte verka upptagen av annat. Denna förmåga fordrar viss träning vilket också respondenterna uttryckte. De hade alla jobbat en del år och var nöjda med den kompetens de utvecklat för att kunna se brukaren.

Engagemang och närvaro framhåller även läkaren och psykoterapeuten Yalom (2004) som ett viktigt inslag i arbetet med brukare. Psykologerna Kåver och Nilsson (2007) ser medkänslan är helande, och Kåver (2011) hävdar att det är viktigt att hitta en balans mellan relation och metod så att brukaren känner sig sedd, förstådd och accepterad för att läkning och förändring till det bättre skall ske. Crafoord (2006) menar att man visar sitt engagemang och sin närvaro med hela sin personlighet. I hans perspektiv blir närvaro är ett samlingsbegrepp med en slags överordnad funktion, som rymmer uppmärksamhet, inlevelse och respekt för den man möter.

Att bli tagen på allvar och lyssnad på var dessutom särskilt viktig för personer i kris. Man måste ibland ge informationen flera gånger då krisen kan göra att människan upplever allt som ett enda kaos. Respondenterna uttryckte det enligt följande;

*Man får försöka å ta reda på vad som gäller men ibland så kanske det inte är nån ting, men man kanske bara vill prata. Och då måste man ju låta intresserad i alla fall. Och man måste lyssna. Så man får ju inte snäsa av nån. Eller va kort. För att dom ringer inte för att dom tycker det är roligt att ringa. (H1)*

*Och många då som kanske levt ihop med sin partner i 50 år, och så får den partnern en stroke och blir helt förändrat. Hur lätt är det? Det är inte samma person du gifte dig med, det är en helt annan människa. Och sen så kanske du måste lämna bort personen. Och då är livet slut. Och jag kan förstå att det är det största som händer, när folk flyttar till ett boende. (H2)*



Brukarna uttrycker sig så här om att bli lyssnad på och ge information:

*Man får inte ha för kort tid, man måste ju försöka få fram vad det är den hjälpsökande är ute efter, vad är det för behov han har, och man kanske får hjälpa honom lite - eller henne - som söker hjälp, för den som den frågar den kanske mer känner till vad det finns för någonting å söka, som inte den hjälpsökande tänker på. Information - där har du ordet ja! (B1)*

*Ovisshet är den psykiska ohälsans fiende. (B2)*

De intervjuade handläggarna ansträngde sig alltså för att ge brukaren tid och förståelse, men brukarna behövde ännu mer tid, som personalen inte hade. Respondenterna menade att människor som befinner sig i kris inte alltid har tillgång till tålmodiga professionella, och att information kan vara en livboja när man mår psykiskt dåligt. Lennéer-Axelsson (2010) framhåller just att det är viktigt att de som upplevt en förlust blir tagna på allvar och förstådda och att de möts av empati och får tid att berätta. Även Fyhr (2003) uppmärksammar att människor kan fara illa om man försöker sätta tidsramar på ett sorgearbete som är högst individuellt. Tidsaspekten som är så viktig för hjälpsökande människor och kommunernas besparingar genom att skära ned på personal och effektivisera sin verksamhet på olika sätt är raka motsättningar.

#### **Att vara alltför vänlig och inkännande**

Vänlighet och inkännande kan också gå till överdrift, vilket vi antytt tidigare. Det kan t.ex. ta sig uttryck i att handläggaren dras med i känslostormarna och själv börjar gråta. Hon berättar följande:

*Det är ju bland det värsta när man går in i en person så att man gråter för den personens skull, och kan krama om och liksom va nästan som närmsta anhörig. Det får man inte va. Sånt bemötande får man inte ha, sen kan man klappa om nån och så, men du ska inte bli så ledsen själv så att du gråter inför personerna. (H1)*

Handläggarna menade att man inte kan hjälpa en brukare om man blir för personlig engagerad och privat så att ens egna känslor blir drabbade. Då blir man inte den trygga, professionella personen med översikt över vilken hjälp som kan erbjudas. Ulla Holm (2009) menar att det inte räcker att vara snäll utan man måste hålla ett visst avstånd för att hjälpa personer på rätt sätt. Dock kan spegelneuronerna spela ett spratt och den emotionella intelligensen är olika så att handläggarna utvecklar olika personliga sätt att förhålla sig.

#### **Summerande analys över arbetsmetoder förknippade med omsorg och värme**

Intervjusvaren visar att både handläggarna och brukarna tycker att det är viktigt med omsorg och värme. Respondenterna uttrycker också vikten av att finnas där även om brukaren inte får sina önskemål uppfyllda. Det är viktigt att ge brukarna *tid* antingen det är på kontoret eller hemma hos dem. De vill vara lyhörda och ödmjuka och förmedla kärlek, trygghet, lugn och hopp. Det finns inte en situation där det inte fungerar med omsorg och värme! Den gyllene regeln hålls fram som ett gott exempel men handläggarna är ambivalenta inför fysisk närhet. Det är viktigt att se människan, men man får inte vara alltför inkännande.

Ansatzerna liknar de som Blennberger med sin 'godhetsprincip' (2005) och den gyllene regeln, som återfinns i Bibeln. Terapeuter är tränade i empati och medkänsla, och i compassionfokuserad terapi, typ Gilbert (2010), innebär detta att man har börjat med att ta hand om sig själv innan man tar hand om andra. Kåver och Nilsonne (2007) menar också att genom att lära sig att bemöta sig själv och omgivningen med vänlighet och värme mår man bättre och blir bättre på att vilja hjälpa andra. Det handlar om att acceptera hela människan och att man måste börja med sig själv. Men det finns en gräns för hur mycket man bör ge som socialarbetare. Gilbert (2010) hävdar att träning i compassion reducerar stress. Genom att lära sig att bemöta sig själv och omgivningen med vänlighet och värme mår man bättre och blir bättre på att vilja hjälpa andra (Gilbert 2010). Ett omsorgsfullt och kärleksfullt förhållningssätt kan också vara en roll som socialarbetaren spelar eftersom det förväntas av honom eller henne i den situationen, inom det arbetsområdet, gentemot de brukarna, på just den arbetsplatsen (Goffman 1959).

### 6.2.5 'Rättvis och följer regler'

Ett viktigt inslag i bemötandet visade sig vara rättvisa och regelföljande. Det kunde uttryckas på följande sätt;

*Det ska inte va skillnad på folk och folk, beroende på vart man kommer ifrån och så. [...] Jag gör ju mitt jobb på ett sätt, min kollega jobbar på sitt sätt, så vi har olika sätt vi jobbar men samtidigt måste vi försöka å ha samma tanke med hjälpen. En kan ju inte va snällare och en vara dummare – alltså vi måste ha samma riktlinjer allihop. Man måste ju ändå vara myndighetsperson, man ska ju inte va personlig och privat så när man är ute. (H1)*

*Alla människor ska ha lika. Var man än kommer ifrån, vad man än har för bakgrund så har alla – alla är unika. Och alla har samma värde. Och det måste vi se, tycker jag. [...] Jag är lite intresserad av varför är personen som den är. Hur hamnade den i detta? [...] För nån stans finns det en person som har hamnat fel, om man säger så, och behöver kanske nån form av hjälp ändå. (H2)*

*Vi har en lag, som ligger till grund för allting. Men sen har vi ju individuella behovsbedömningar, och jag vet inte - rättvist för den ena kan vara orättvist för en annan. Men det är ju min professionalitet som jag måste ha med mig i detta, att göra en bra bedömning utifrån dom behov som personen har. (H3)*

Brukarna svarar följande om rättvisa:

*Det är en svår balansgång det där, att vara rättvis och samtidigt se till varje individs behov. (B1)*

*Angående individuell bedömning så kan man gå utom reglerna också, men jag tycker att alla ska behandlas rättvist. (B3)*

Handläggarna tyckte med andra ord att alla var lika inför lagen och att det skulle vara rättvist för alla. Å andra sidan tolkar jag att det var svårt att bedöma vad som är rättvist - det blev en balansgång mellan att handläggare skulle göra och bedöma likadant, och att lita på att alla är

professionella och tillåta individuella bedömningar. Brukarna såg rättvisa som mer abstrakt; det var viktigt men de utgick främst från egna behov. Skillnaden är naturlig eftersom rättvisa ligger i handläggarnas uppdrag och i brukarnas intresse.

Handläggarnas syn på rättvisa utgår från alla människors lika värde. Synen kan ge förståelse för att människor kan hamna i knepiga situationer som påverkar deras beteende, även om det kan synas obegripligt i början. En socialarbetare bör ha förmågan att sätta sig in i den andras situation för att kunna förstå. Eller så räcker det att ha inställningen att alla har lika värde och ett överordnat mål om rättvisa som Rawls hävdar (1996), och att alla därmed blir jämställda.

### **Exempel 1, Avundsjuka**

Inom äldreomsorgen finns en direkt möjlighet för de olika brukarna att jämföra varandras hjälpformer. Om t.ex. två kvinnor var grannar kunde det bli avundsjuka om den ena fick något den andra inte fick. Handläggaren försökte förklara varför, men de förstod inte;

*Jag hade en gång ett gift par. Och dom hade ett visst sätt, dom hade en förmåga att uttrycka sina behov väldigt väl, [---] Dom här personerna fick handla nybakt bröd ifrån det fina bageriet [...] Men så var det nån annan person också som ville ha nybakad bröd på morgonen [...], men där gällde närbutikens oavsett om det var nybakat eller färskt [...]. Där skulle dom bara gå på den närmste butiken. Och det är klart att - då undrar man ju, [...] det är inte konstigt om den brukaren säger att jag känner den här familjen och dom får ju... Ja, det kan fort bli diskussioner av sånt. För det sticker ju i ögonen naturligtvis! (H4)*

### **Att åberopa systemfaktorer**

Detta inslag i bemötande går knappast att undvika men respondenterna vill uppmärksamma några aspekter som kan vara utmanande t.ex. att hänvisa till paragrafer och att försöka anpassa brukaren till verksamheten. Tendenser att hänvisa till paragrafer kan, enligt respondenterna, uppfattas som hotfullt, särskilt om man 'rabblar' dem och glömmer att se brukaren i sammanhanget. Beteendet kan uppfattas så att man 'objektifierar' brukaren, vilket alltid är en reduceringsprocess som kan vara svår att 'smälta' om man ej är i införstådd med den. Respondenterna tvingas också allt som oftast att hänvisa till begränsad tid och ekonomi. Det kan drabba brukarna på olika sätt vilket framgår nedan, där en brukare med ett handikapp skulle utföra många moment i samband med besök på badhuset;

*Jag tyckte att det blev lite svårt för mig att klara allt. [...] I kommunen är det lätt att det här med pengar begränsar möjligheterna – här hade dom kunnat se att jag hade behov för mer än bara att bli följd dit och hämtat. (B1)*

Ytterligare en aspekt där den yttre strukturen får genomslag och därigenom upplevdes som en otillbörlig inskränkning av brukarna frihet framkom via respondenterna;

*Man får kanske inte lägga sig när man vill, för att personalen ska få gå hem och för att natten ska komma och nattpatrullen, att man inte riktigt får styra över sitt liv heller; vi har ju ändå våra regler och riktlinjer - och personal, att vi jobbar bara till klockan nio till exempel. [---] När jag har varit på hembesök så vill dom ha städning och tvätt, [...]*

*och så säger de 'Ja, men onsdagar kan jag inte för då har jag min aktivitet, då skall jag gå på gym' till exempel.' - 'Ja, men då tycker jag att du skall säga det till hemvårdspersonalen för då har du din aktivitet! - din aktivitet är lika viktig som att du får din städning och då får du försöka ta städning en annan dag.' (H2)*

I citatet ovanför där handläggaren bland annat citerar ett exempel på en dialog om städning och tvätt med brukare, framgår hur individernas enskilda val ställs mot verksamhetens övergripande ordningar. Bemötandet kolliderar därmed med den värdegrund som tillskriver brukaren rätt till personlig integritet, ett värdigt liv och att få leva så självständigt som möjligt och få välja själv (Socialstyrelsen 2012). I det vardagliga handlandet kan alltså fina principer bli mycket svåra att tillgodose!

### **Lång handläggningstid**

Inom omsorgsverksamheter råder ofta tress och hög arbetsbelastning. Det kan resultera i långa handläggningstider vilket t.ex. drabbade en brukare som väntade på hjälpmedel. En brukare uttrycker sig så här:

*Jag tycker att dom ska försöka att ansöka om rätt bistånd först. För jag har precis fått en elstol, som det behövs bistånd för. Och det har varit nyss klart, men stolen har inte kommit då, så det är det jag väntar på. [---] Det tar väldigt lång tid - ibland kommer bistånd först, och ibland kommer det man har ansökt för egentligen sist. Och varför det är så, det vet inte jag. (B2)*

Om en individ är beroende av olika hjälpmedel så kan detta styra brukarens tankevärld tills denne har fått hjälpmedlet, beroende på hur stort handikapp som frånvaron av det medför. Men om ansökan beviljas så blir det som ett belägg för, ett dokumenterat behov att ens situation är tillräckligt svår. Om man är beroende av fysiska hjälpmedel t.ex. en rullstol och har varit det i hela sitt liv, så blir behov och hjälpmedel hela ens värld och väntetiden upplevs som extra svår. Tid är också relativt och bedömningen av om det går långsamt eller fort beror på individen och den situation individen befinner sig i.

### **Summerande analys av arbetsinslag gällande rättvisa och att följa regler**

En som använder rättvisa som arbetsmetod tänker på människor utifrån en helhetssyn, att alla skall få hjälp, att det inte får vara skillnad och att regler måste finnas. Man håller avstånd, ser bort från känslor och tänker utifrån lagar, riktlinjer, regler och ekonomi! Respondenterna accepterade att brukarna kunde säga nej tack till ett hänvisad boende och menade att brukarna själv bestämde vad de ville önska, men säger att brukarna får avslag om önskemålet är orimligt. Handläggarna kan göra en individuell bedömning om den går efter riktlinjerna. De accepterar att personkemin inte alltid stämmer, då personkemi inte betyder så mycket - det anses viktigare att vara professionell! Det handlar om att vara medveten om och visa att man är en myndighetsperson. Om man tycker synd om människorna gör man fel bedömning, säger en handläggare. Handläggarna är tydliga med skillnaden mellan personlig och privat och aktar sig för att få nära relationer med brukarna. Rättvisetänkandet trängde tydligt igenom respondenterna utsagor och de var tydliga med att det fanns ett system av regler som alla var tvungna att förhålla sig till och som gjorde det lättare att överleva i yrket.

Detta resultat stämmer också med Billqvists forskningsresultat (1999) som säger att det sociala arbetet är byråkratiskt och lägger tonvikt vid att följa regler snarare än att arbeta för att förändra människors livsvillkor. Rawls (1996) menar också att det jämlikhet och rättvis fördelning av samhällets resurser är viktig i alla samhällen för att de skall överleva. Styhre (2009) ser det lite mer från ett organisationsperspektiv och framhåller byråkratimodellen som den modell som varit vanligast när det gäller att säkra rättvisa i samhället. Till trots för att den framställts som stelbent och ineffektiv, har den alltså fungerat ganska bra. Slutligen kan ett rättvist eller byråkratiskt förhållningssätt vara en roll som handläggaren förväntas spela; det är så man uppträder inom en myndighet (Goffman 1959).

### 6.3 Brukarens möjlighet att påverka sin situation

Samtliga respondenter hade åsikter om brukarnas möjlighet att påverka utfallet;

*Socialtjänstlagen säger ju att man får ju ansöka om allt, det finns inga hinder, men sen vad har vi för riktlinjer här, kan dom ju bestämma då till exempel att dom vill ha besöket kl 9:00 och inte klockan 7:00, alltså mycket är ju en verkställighet ute som inte jag kan styra över, men önskemålen får dom ju alltid ha. Och sen det här om dom söker ett annat boende - till exempel kan dom inte bestämma var dom ska bo, utan dom hänvisas. Och sen kan dom ju säga nej om dom inte vill bo där. (H2)*

*Dom får beskriva hur situationen ser ut och vad dom upplever att dom har svårt å klara och även beskriva vad dom klarar för nånting och att se på möjligheten - hur deras möjligheter ser ut. Så jag upplever att det är dom som får styra, men naturligtvis har jag mina frågor och vet vad jag vill ha svar på. (H3)*

Resultatet visar att det ofta blev en sorts balansproblematik mellan de olika intressena som sammanstrålade i den konkreta situationen. En skicklig handläggare tycktes kunna hantera detta så att båda parter blev nöjda, även om det fanns berättelser om missnöjda brukare. Brukarna såg det dock lite annorlunda;

*Jag har ju fått beviljat allt jag har haft önskemål om. Att jag skall ha tillsyn varje dag, promenader, tvätt och städning och så, så jag har ju fått styra det där helt och hållet. [...] Förutom att välja tider själv. Men jag har ju fått vara med lite där då genom att säga vilka dagar och så. (B1)*

*Jag tycker inte att jag får bestämma mycket. Jag får inte bestämma när det gäller det att byta ut en assistent, eller välja en ny. Att jag inte får möten när jag skall anställa PA. (B2)*

*Man ska inte vara trött och hungrig hos en handläggare, för då kan man blir övertalad till något man inte vill. (B3)*

Brukarna kände att de fick bestämma en del men inte allt. En brukare sade att rätt hjälp också berodde på en själv, att man måste vara mätt och vaken. Handläggarna var måna om att ha ett jämlikt förhållningssätt gentemot brukaren, att låta brukaren 'äga' mötet och inte visa sin makt, men verkställigheten förhindrade ibland att hjälpen nådde helt fram till brukaren. Brukarna trodde att handläggaren kan påverka utfallet mer än de kan, och förstår inte att handläggaren

representerar ett system. Handläggarna hålls ofta personlig ansvarig för både positiva och negativa beslut, vilket kan verka orimligt. Å andra sidan har de tolkningsföreträde och makt att definiera brukarens roll som utsatt och placera denne i underläge som i sin tur påverkar brukarens sätt att bemöta maktapparaten.

### **Summerande analys av brukarnas medinflytande**

Rätten för den svagare parten att få sina synpunkter beaktade kan bero på flera olika saker. Då många redan berörts i andra sammanhang har jag här valt att uppmärksamma maktspekten. Handläggare och brukare verkar se detta på olika sätt. Brukarna är medvetna om makten medan handläggarna pratar om vad brukarna kan ansöka om och vad som gäller och menar att brukarna har ett val. Men insikten om att makten finns är något som finns där hela tiden, och det är ofta så att den som befinner sig i underläge är den som märker av makten, inte den som har den. Makt är ett viktigt begrepp i socialt arbete. Socialarbetare med delegation att ta beslut som är livsavgörande för andra människor har makt, och då blir det viktigt att hantera den genom att förbättra bemötandet med hjälp av olika etiska grepp. Billqvist (1999) menar att det är viktigt att komma ihåg den makten som socialsekreteraren alltid har, eftersom socialsekreterare representerar en myndighet. Hon säger att ju större delaktighet och insyn brukarna upplever att de har, ju nöjdare är de. På ett socialkontor kommer alltid makten att finnas med i relationen mellan socialsekreteraren och brukaren, hävdar hon. Det spelar ingen roll hur bra bemötandet och relationen är, om inte makten kan hanteras. (Billqvist 1999).

Foucault menar att språk och påverkan har med makt att göra (1980). Han ser makt som närvarande i alla former för socialt varande och menar att t.ex kunskap är makt. Järvinen, Elm Larsen och Mortensen (2005) hävdar att det finns många olika former för makt som drabbar myndighetsutövning och de befogenheter som socialarbetare har fått genom lagen. Bernler och Johnsson (2001) hävdar att resursmakt alltid kan missbrukas eftersom den som sitter på resurserna har ett övertag över hjälpsökande människor redan i utgångspunkten och därmed makt att definiera vad som är sanning och vad den som befinner sig i underläge är berättigat utifrån en bedömning som den med makten har fått mandat att göra. Resurser kan vara materiella värden eller kunskaper t.ex. Skau (1993) hävdar att det är lagarna som ger socialarbetarna makt över brukarna, även om de finns för att brukarna skall få det de behöver. Brukare slutar att vara subjekt och blir till objekt när de möter hjälpapparaten. De känner inte sina rättigheter och orkar inte kämpa och socialarbetaren har makt över dem genom sin kunskap om dem (Skau 1993).

## 7. Sammanfattning och slutdiskussion

I detta kapitel summeras resultaten och diskuterar utifrån tillförlitlighet och utifrån vad de kan säga mer om det kunskapsfält som studien ingår i. Kapitlet avslutas med några förslag till ytterligare forskning.

### 7.1 Summering av resultaten

Syftet med min studie var att undersöka vad handläggare och brukare anser vad ett etiskt korrekt bemötande kan vara i relation till de arbetsmetoder och förhållningssätt som förekommer, och mina tre frågeställningar var: Vilken generell syn har mina respondenter på korrekt etiskt bemötande, vilka konkreta arbetsmetoder/förhållningssätt finns och hur ser mina respondenter på dem - och kan brukarna påverka sin egen situation?

Resultatet gällande den första frågan kan summeras på följande sätt: Vara där brukaren är, använda den gyllene regeln, ha med sig värdegrunden, bemöta med respekt, lyssna och ta sig tid, bemöta med vänlighet, uppriktighet och förståelse, bemöta med värme och humor, att det finns olika sätt att bemöta, att tänka på tal, tonläge och kroppsspråk, att känna sina begränsningar och gå i handledning och beakta sekretessen på olika arenor när man pratar om brukaren. Handläggarna var uppfyllda av värdegrunden och tyckte att det var viktigt att bemöta alla människor på ett bra sätt. De menade också att det var viktigt att beakta sekretessen i alla lägen. En handläggare ville att de skulle ha ett etikombud, och en brukare föreslog att man kunde upprätta en instans för anmälan av oetiskt bemötande. Brukarna sade att de ville ha medmänsklighet, naturlighet och vänlighet framför rättvisa, dvs. att det var viktigare att handläggaren var empatisk, naturlig och trevlig.

Resultatet på den andra frågan resulterade i detta: De fem aspekterna på arbetsmetoderna som framkom i materialet var konfrontation, kritik, samgående, omsorg och rättvisa. Konfrontation besöks som ett inslag i arbetsmetoden där man är rak och tydlig. Den används med fördel inom missbruksvården där det kan handla om att rädda liv. Möjligtvis kan det vara detta beteende hos handläggaren som hjälpsökanden inom socialtjänsten kallar 'fightern'. Dock framställs den ofta som mer respektlös och kränkande, och som undertrycker brukaren på t.ex. vårdplaneringsmöten och på boendena. När man har kritik som arbetsmetod, kommer man med pekpinna om vad som är rätt och fel, och det skulle möjligtvis framkalla beteckningar som 'moraltant', vilket dock inte förekommit i studien. Samgående innebär inslag i arbetsmetoden där man fokuserar på jämlikhet och medmänsklighet. Beteckningen 'kompis' skulle möjligen falla in här eftersom den upplevs som förståelsefull och vänlig, bjuder på sig själv och för en dialog med brukaren, men riskerar att bli gränslös och ta utrymme från brukaren. Intervjuaren visar att de intervjuade handläggarna lägger genomgående vikt vid förståelse, lyhördhet och medmänsklighet, men att det inte är bra att vara för mycket 'kompis' med brukarna. En som har omsorg som arbetsmetod visar engagemang, värme, närvaro, hopp och trygghet. Detta inslag i arbetsmetoderna skulle kunna liknas vid beteckningen 'ängel' som många förknippar med socialt arbete. Brukaren behöver ibland omsorg och bli lyssnad på, men det varnas mot att bli alltför inkännande. Studien visar att omsorg som arbetsmetod är acceptabel, och önskvärd hos brukarna, men längtan efter en ängel framkom inte och skulle bli att driva tolkningen för långt. Däremot är regler och rättvisa mycket viktig inslag i arbetsmetoderna och respondenterna tycks ständigt tvingas att reflektera över dem. Dock framkom sällan känslan av att vara byråkratisk

vilket delvis kan bero på den särskilda koppling till vardagsverkligheten som dessa respondenter har. Att vara byråkratiskt kan dock ha positiva konnotationer då man ofta måste tänka utifrån en helhetssyn och att alla skall få hjälp, att man håller avstånd, ser bort från känslor och tänker utifrån lagar och ekonomi.

Och resultatet på den tredje frågeställningen kan sägas så här: Brukarna och handläggarna hade olika uppfattningar om hur mycket brukarna fick påverka. Handläggarna menade att brukarna hade ett val men pratade om riktlinjer. Brukarna kände sig lyssnade på för det mesta men de hade inte fått alla sina önskemål beviljade. Det kunde handla om att det tog lång tid att få ett bistånd eller om att man inte fick påverka vilka klockslag man skulle få hemtjänst.

## 7.2 Slutdiskussion

De viktigaste rönen som min studie gett tycker jag är att det trots alla goda kvaliteter och intentioner hos handläggarna så är det likväl regelverket och ramarna som styr deras arbete. De vill sina brukare väl men kan likväl inte ändra på ramarna. Det verkar vara själva mötet som blir det viktigaste, där kan handläggarna göra skillnad genom att vara vänliga, respektfulla, lyssnande och empatiska. Det går fram av intervjumaterialet att brukarna tycker att socialarbetaren bör vara kraftfull, rak och ärlig men att de vill styra mer över sin situation och menar att de befinner sig i underläge - vilket inte är den bild som handläggarna har.

Handläggarna säger vidare att hierarkin inom sjukhusvärlden är förtryckande. På sjukhusen bestämmer läkaren som är den yrkesgrupp som fått minst träning i empati enligt Holm (2006), och läkaren styr över andra professionella som har fått mer träning i empatisk förmåga, som t.ex. psykologer och socialsekreterare. Berättelserna säger också att kommunens regler är rigida och att personal på boendena behandlar brukare respektlöst. Kan fokuseringen på sjukhusets hierarki och personalen på boendena vara ett uttryck för frustration över den egna situationen? - Man är smärtsamt medveten om att det finns ett stramt regelverk men tänker att det finns de som är värre? Här kan det t.ex. vara så att man tror att den egna yrkeskåren är den som besitter helhetssynen och vet hur det skall vara, och att den yrkeskår de omtalar som negativ också har den uppfattningen om sig själv, som Lingås föreslår (2000). Lingås påpekar att olika intressekonflikter kan uppstå mellan olika professioner och hävdar att det hos alla kan vara en viss blindhet inför egna begränsningar.

De som har makten har monopol på sanningen, och den som har kunskapen har makt att definiera den, säger Foucault (1980). Man kan få makt genom kunskaper eller genom språket. En sårbar person vågar inte opponera sig mot övermakten, eftersom personen inte tål att bli motsagt. Detta blir därför en självuppfyllande profetia för de grupper som min studie omfattar. Men för att se detta måste man vara medveten om att man har makt, vilket handläggarna i studien inte verkar vara. Det finns språkliga uttryck för myndigheternas makt, som funktionshinderade brukare ser det. Lewin (2012) berättar om språket *omsorgska*, som Barron har författat och som innehåller en lista över ord och uttryck som illustrerar förtrycket av denna grupp. Thurén (Socialstyrelsen 2001) påpekar att ord är makt och att det inte går att beskriva verkligheten neutralt och opartiskt. I min uppsats har jag t.ex. kallat klienter för "brukare", då det var det uttryck som de ville använda inom omsorgsförvaltningen. Min personliga åsikt är att uttrycket är stigmatiserande eftersom man inte hittar det inom några andra områden än just socialt arbete där alla vet att brukare är personer som behöver social hjälp.



Som representant för socialtjänsten har man makt genom sina kunskaper och sitt språk och makt att hjälpa individen – eller låta bli. Man har inte rätt att hjälpa individen utan individens samtycke. Samtidigt har man kunskaper om vad som är individens bästa. Det kan verka motsägelsefullt att säga att man skall tjäna och inte härska när man blir tilldelat makt över andra människor. För det är inte säkert att personen vill ha hjälp, men han eller hon kanske inte vågar neka av respekt för socialtjänsten eller rädsla för konsekvenserna. Det sociala arbetet kräver därför ödmjuka personer utan behov att utöva makt över andra, som är medvetna om sin makt och som använder den endast i undantagsfall och som har ett stort mått av empatisk inlevelseförmåga och kallelsemedvetande. (Hammarlund 2001).

I min studie var handläggarnas avsikt att tjäna framför att härska, och en kombination av medmänniska och myndighetsperson var eftersträvansvärt för att överleva i yrket. Men man kunde ha alla förhållningssätt som studien har visat också och ta fram det förhållningssätt man behövde beroende på hur situationen såg ut. Enligt Goffman (1959) handlar det om att vi spelar roller och om hur vi skapar och befäster våra "jag" på livets teaterscen. Satir (1978) hävdar också att vi har många ansikten inom oss och att de behövs för att vi skall bli hela som människor och att de kan återspeglas i olika roller. Weinsjö (2010) har istället kategoriserat yrkesidentiteten socionom utifrån orientering..

### 7.3 Förslag till fortsatt forskning

För att kunna bemöta andra människor på ett bra sätt har man bland annat utarbetat etiska riktlinjer för hur socialarbetare skall bete sig gentemot hjälpsökande människor. SSRs 19 etiska riktlinjer (2006) för vilka karaktärsarbetsmetoder som socialarbetare bör ha är en gedigen lista som har utarbetats efter flera års erfarenheter. Men även om riktlinjerna är bra innebär det inte att de följs, för det sker brott på riktlinjerna varje dag. Riktlinjerna är vad'et och vi måste också titta på hur'et – det håller inte med teori.

Min studie visar att det finns många tankar kring korrekt etiskt bemötande men att bedömningen av vad ett korrekt etiskt bemötande är ser olika ut och att det inte är självklart att socialarbetare tillämpar detta fullt ut i sitt arbete. Det finns berättelser från sjukvården och gruppboendena om respektlöst bemötande av hjälpsökande människor. Den generella synen är att handläggarna är snälla och omsorgsfulla men styrda av regler. Det finns skillnader i empatisk bemötande mellan olika professioner, och det stämmer överens med det som Holm (2009) hävdar, att det finns ett samband mellan typ av utbildning och etisk förhållningssätt. Holm säger att empatisk förmåga kan tränas upp, och hennes undersökning visar att lågutbildade hemtjänstassistenter och kirurger hade de lägsta värdena på affektavläsning, som är en viktig del av empatisk förmåga. Socionomer hade mycket höga värden men psykologer anses vara mest empatiska, bl.a eftersom de har egenterapi i sin utbildning. I läkarutbildningen lär man sig endast om kroppen (Holm 2009). Lewin (2013) har också sett många exemplen på dåligt bemötande och menar att personalens kompetens är den viktigaste förutsättningen för hög kvalitet. Jag finner att det är kontraproduktivt att de professioner som har minst inslag av social kompetens och empatisk förmåga är de som styr över andra professioner och menar att det snarare bör vara tvärtom.

De senare åren har det utbildats personal i värdegrund över hela Sverige. Värdegrundsfrågor som tas upp är etik, bemötande, livskvalitet, meningsfullhet och delaktighet. I sitt bemötande bör personalen visa lyhördhet och empati. Den omsorgsfulla *ängeln* är nog den rollen som brukarna helst träffar. Det finns tydliga inslag av *ängel* i handläggarnas intentioner och tankar om

bemötande, men kanske främst *byråkrat* som roll och arbetsmetod. Dessa två kan vara svåra att kombinera för handläggare, och det tycks vara en omöjlig uppgift att tjäna människor när man representerar en myndighet som på många sätt trycker ned dem de är satta att tjäna. Det finns också skillnader i synen på bemötande och brukarmakt mellan handläggare och brukare. Studien visar att det fortfarande är mycket att arbeta med när det gäller etik och bemötande, och den väcker frågan om etik och bemötande borde få en mycket större plats inom alla utbildningar som leder till ett människovårdande yrke. Jag tycker att studien visar att det finns ett stort behov för fortsatt forskning inom etik, bemötande och förhållningssätt - främst ur ett brukarperspektiv.

### **Etikombud och etikforum**

En av studiens intervjuade handläggare föreslog ett eget etikforum samt ett etikombud på den egna arbetsplatsen, och en av brukarna önskade ett forum där man kunde anmäla oetiskt bemötande. Ett etikforum kan till exempel vara ca två timmar varannan eller var tredje månad - för påfyllning av kunskap, diskussioner av centrala och aktuella frågor och handledning, som leds av etikombudet, och dit brukare kan anmäla oetiskt bemötande.

## 8. Litteraturförteckning

Akademikerförbundet SSR (2006): *Etik för socialt arbete. Etisk kod för socialarbetare*. [www.akademsr.se](http://www.akademsr.se), 2013-05-12

Alvesson, Mats (2003): *Postmodernism och samhällsforskning*. Malmö: Liber AB

Alvesson, Mats & Deetz, Stanley (2000): *Kritisk samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur

Andersen, Harlene & Goolishian, Harold (1992): *Från påverkan till medverkan. Terapi med språkssystemiskt synsätt*. Stockholm: Bokförlaget Mareld

Arlebrink, Jan och Kronberg, Larsson Marianne (red.) (2005): *Tvångsvård vid missbruk – LVM i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur

Armstrong, Karen (2011): *12 steg till ett liv i Medkänsla*. Finland: Brombergs Bokförlag AB  
Backman, Jarl (1998): *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur

Barron, Karin (1999): *Ethics in qualitative social research on marginal groups*. Scandinavian Journal of Disability Research, Volume 1, Number 1 (1999)

Bauer, Joachim (2007): *Varför jag känner som du känner. Intuitiv kommunikation och hemligheten med spegelneuronerna*. Stockholm: Natur och kultur

Bernler, Gunnar & Johnsson, Lisbeth (2001): *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Billqvist, Leila (1999): *Rummet, mötet och ritualerna*. Göteborg: Insitutionen för socialt arbete.

Blennerger, Erik (2005): *Etik i socialpolitik och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Buber, Martin (1954): *Det mellanmännsliga*. Ludvika: Dualis Förlag AB.

Börjesson, Mats (2003): *Diskurser och konstruktioner: en sorts metodbok*. Lund: Studentlitteratur.

Börjesson, Mats / Rehn, Alf (2009): *Makt*. Malmö: Liber AB

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

Crafoord, Clarence (2005): *Människan är en berättelse*. Stockholm: Natur och kultur

- Echeverri, Per (2010): *Bemötandeboken*. EU: Nordstedts
- Fangen, Katrine (2005): *Deltagande observation*. Malmö: Liber AB
- Foucault, Michel (1980): *Power/knowledge. Selected interviews & Other Writings 1972-1977*. New York: Vintage Books.
- Fyhr, Gurli (2003): *Hur man möter människor i sorg*. Stockholm: Natur och Kultur
- Gilbert, Paul (2010): *Compassion Focused Therapy. Distinctive Features*. New York: Routledge
- Goffman, Erving (1959): *"The Presentation of Self in Everyday Life"*. Stockholm: Nordstedts
- Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete (2011): *Råd och anvisningar för vetenskapligt arbete på avancerad nivå: Magister och masteruppsats*. Göteborg
- Hammarlund, Claes-Otto (2001): *Bearbetande samtal. Krisstöd \* Debriefing \* Stress- och konflikthantering*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Holm, Ulla (2009): *Det räcker inte att vara snäll: om empati och professionellt förhållningssätt inom människovårdande yrken*. Stockholm: natur och kultur
- Hundeide, Karsten (2006): *Vägledande samspel i praktiken. Genomförande av ICDP-programmet*. Tryck: Fälth & Hässler i Värnamo. ICDP – Empathy in action
- Hydén, Lars-Christer (2001): *Att bemöta och bemötas - i Socialstyrelsen (2001): Utan fast punkt. Om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Modin-Tryck
- Johansson, Anna (2009): *Narrativ teori och metod*. Lund: Studentlitteratur
- Järvinen, Margaretha / Larsen, Jörgen Elm / Mortensen, Nils (2005): *Det magtfulle møde mellem system og brukare*. Aarhus: Aarhus universitetsforlag
- Klarnas, Maria (2010): *Av egen kraft tillsammans med andra. Personer med psykiska funktionshinder, socialt stöd och återhämtning*. Avhandling: Göteborgs Universitet
- Kvale, Steinar (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Kåver, Anna & Nilsson, Åsa (2007): *Tillsammans. Om medkänsla och bekräftelse*. Stockholm: Natur & Kultur
- Kåver, Anna (2011): *Allians. Den terapeutiska relationen i KBT*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Lennér-Axelsson, Barbro (2010): *Förluster. Om sorg och livsomställning*. Stockholm: Natur och kultur.

Lewin, Barbro (2012): *För din skuld, för min skuld eller för skams skuld. Om LSS och bemötande*. Lund: Studentlitteratur

Lewin, Barbro (2013): *Barbro Lewin vilar inte på lagrarna*. SiL – Skandinavisk Sjukvårdsinformation nr 3 april 2013, s 20

Lingås, Lars Gunnar (2000): *Etikk og verdivalg i helse- og sosialfag*. 3. Utgave. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

Nyberg, Rainer (2000): *Skriv vetenskapliga uppsatser och avhandlingar - med stöd av IT och internet*. Lund: Studentlitteratur

Ottosson, Jan-Otto (2005): *Psykiatrisk Etik*. Stockholm: Liber AB

Panican, Alexandru och Ulmestig, Rickard (2011): *Lagen frälsningen och sanningen i ett kommunalt aktiveringsprojekt*. - Socionomens forskningssupplement nr 30 i *Socionomen* nr 6, 2011

Pettersson, Ulla (2001): *Socialt arbete, politik och professionalisering: Den historiska utvecklingen i USA och Sverige*. Stockholm: Natur och Kultur

Rawls, John (1996): *En teori om rättvisa*. Göteborg: Daidalos AB

Revstedt, Per (2002): *Motivationsarbete*. 3:e uppl Stockholm: Liber AB

Rienecker, Lotte (2003): *Problemformulering*. Malmö: Liber

*Råd och anvisningar för vetenskapligt arbete på avancerad nivå: magister- och masteruppsats (SW2226 15 hp, SW2227 30 hp och SW2237 15 hp)*. Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete, 2012)

Satir, Virginia (1988): *Your many faces. The first step to being loved*. Berkeley: Celestial Arts

Silfverberg, Gunilla (2001): *Dialog – Det mänskliga mötets konst* - i Socialstyrelsen (2001): *Utan fast punkt. Om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Modin-Tryck

Skau, Greta M. (1993): *Mellan makt och hjälp: förhållandet mellan brukare och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Borås: Liber AB

Sohlberg, Peter & Sohlberg, Britt-Marie (2009): *Kunskapens former. Vetenskapsteori och forskningsmetod*. Malmö: Liber AB

Socialstyrelsen (2001): *Utan fast punkt. Om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Modin-Tryck

Socialstyrelsen (2012): *Äldreomsorgens nationella värdegrund – ett vägledningsmaterial*. Västerås: Edita Västra Aros

Styhre, Alexander (2009): *Byråkrati – teoretiker, kritiker och försvarare*. Malmö: Liber AB

Stone, Douglas / Patton, Bruce / Heen, Shela (2007): *Svåra samtal. Hur man pratar om det som betyder mest*. Malmö: Ica Bokförlag

Svensk författningssamling 2001:453: *Socialtjänstlagen* (elektronisk), citerad 2014-06-11, Sveriges Riksdags officiella hemsida: [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-453/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453/)

Svensk författningssamling 1993:387: *Lagen om Särskild Stöd och Service till vissa funktionshindrade* (elektronisk), citerad 2014-06-11, Sveriges Riksdags officiella hemsida: [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-1993387-om-stod-och-ser\\_sfs-1993-387/?bet=1993:387](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-1993387-om-stod-och-ser_sfs-1993-387/?bet=1993:387)

Taylor, Craig (2012): *Moralism. A study of a vice*. Durham: Acumen Publishing Limited

Thuren, Torsten (2001): *Språkets makt och makten över språket* - i Socialstyrelsen (2001): *Utan fast punkt. Om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Modin-Tryck

Yalom, Irvin D. (2004): *Terapins gåva*. Stockholm: Natur och kultur.

Vetenskapsrådet (2002): *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*, finns tillgänglig på <http://www.codex.vr.se/HSFR.pdf> , citerad 2013-05-12. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Walter, Göran (2000): *Bonniers synonymordbok*. Stockholm: Albert Bonniers Förlag

Wampold, Bruce E. (2012): *Psykoteraapis grunder. En introduktion till teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Weinsjö, Kristina (2010): *Hur formas socionomers yrkesidentitet? En kvalitativ studie*. Ersta Sköndal Högskola, Sköndal. Stockholm. Magisteruppsats 20p/30hp.

Widerberg, Karin (2002): *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur AB

Wikipedia: <http://www.wikipedia.org> , citerad 2013-05-12

# 9. Bilagor

## 9.1 Intervjuguide

### Intervjuguide för handläggare

Min uppsats handlar om korrekt etisk bemötande inom omsorgsförvaltningen. Jag skall göra en kvalitativ studie där jag intervjuar både brukare och handläggare. Jag önskar ta del av dina erfarenheter av olika sätt att bemöta brukare, samt dina tankar om korrekt etisk bemötande. Allt som sägs i detta rummet är konfidentiellt och informationen blir avidentifierad.

1. Hur tycker du att hjälpsökande människor bör bemötas av biståndsenheten?

Följdfrågor:

På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Osv.

2. Hur tycker du att hjälpsökande människor inte bör bemötas?

Följdfrågor:

På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Osv.

3. Vilka olika sätt att bemöta människor har du upplevd eller sett? Hur tror du att det känns att bli bemött på de sätt som du nämner? Vilket sätt föredrar du? Vilket ogillar du? Tycker du att något bemötande är respektlöst och etiskt inkorrekt? Vilka?

Följdfrågor:

På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Nämn gärna en incident du har sett eller upplevd. Osv.

4. Hur ser du på att en handläggare är rak och tydlig och säger emot brukarna? Har du haft konflikter med brukare någon gång? Har du exempel? Hur reagerade brukaren/brukarna?

Följdfrågor:

I vilka situationer är det okej? I vilka är det inte okej? På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Osv.

5. Hur ser du rent generellt på att en handläggare kritiserar sina brukare?

Följdfrågor:

I vilka situationer är det okej? I vilka är det inte okej? På vilket sätt menar du? Kan du utveckla?

Vad tänker du på när du säger det? Har du exempel? Osv.

6. Hur ser du på att handläggare behandlar brukare som deras jämlike?

Följdfrågor:

I vilka situationer är det okej? I vilka är det inte okej? På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Har du exempel? Osv.

7. Hur ser du på att en handläggare känner omsorg och värme för sina brukare? På vilka sätt kan en handläggare visa omsorg och värme för sina brukare?

Följdfrågor:

I vilka situationer är det okej? I vilka är det inte okej? På vilket sätt är det okej? På vilket sätt är det inte okej? Kan du utveckla? Vad tänker du på? Har du exempel? Osv

8. Hur ser du på att brukare behandlas rättvist och att handläggaren följer reglerna?

Följdfrågor:

I vilka situationer är det okej? I vilka är det inte okej? På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Har du exempel? Osv

9. Vad innebär ett etiskt korrekt bemötande för dig?

Följdfrågor:

På vilket sätt menar du? Kan du utveckla närmare? Vad tänker du på när du säger det? Har du exempel? Osv.

10. Vad innebär en bra människosyn för dig?

Följdfrågor:

På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Har du några exempel? Osv.

11. Hur mycket får brukaren bestämma över sin situation i sitt möte med dig? Hur mycket tycker du att brukaren bör få bestämma?

Följdfrågor:

På vilket sätt menar du? När? Kan du utveckla? Vad tänker du på? Vad föredrar du? Har du exempel? osv

12. När tycker du att det är okej att prata om brukarna med andra professionella? Är det



okej på fikarasten t.ex..? På staden?

Följdfrågor:

Motivera och exemplifiera. På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på?

13. Är det skillnad på handläggarens arbetssätt beroende på uppdraget? Kan du nämna några exempel? Berätta vad du tycker och tänker om detta och varför.

Följdfrågor:

På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? osv

14. Har du något du vill tillägga?

### **Intervjuguide för brukare**

Min uppsats handlar om korrekt etisk bemötande inom omsorgsförvaltningen. Jag skall göra en kvalitativ studie där jag intervjuar både brukare och handläggare. Jag önskar ta del av dina erfarenheter av olika sätt att bli bemött av handläggare, samt dina tankar om korrekt etiskt bemötande. Allt som sägs i detta rummet är konfidentiellt och informationen blir avidentifierad.

1. Hur tycker du att hjälpsökande människor bör bemötas av biståndsenheten?

Följdfrågor:

På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Osv.

2. Hur tycker du att hjälpsökande människor *inte* bör bemötas?

Följdfrågor:

På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Osv.

3. På vilka olika sätt har du blivit bemött? Hur kändes det? Vilket/vilka sätt föredrar du? Vilket sätt ogillar du? Tycker du att något arbetssätt är respektlöst och etiskt inkorrekt? Vilka?

Följdfrågor:

På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Nämn gärna en incident du har sett eller upplevd. Osv.

4. Har du haft konflikter med en handläggare någon gång? Har en handläggare sagt emot dig och varit rak och tydlig? På vilket sätt? Hur upplevdes det?

Följdfrågor:

I vilka situationer är det okej? I vilka är det inte okej? På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Har du exempel? Osv.

5. Har du blivit kritiserad av en handläggare någon gång? Vad blev sagt? Hur kändes det?

Följdfrågor:

I vilka situationer är det okej? I vilka är det inte okej? På vilket sätt menar du då? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Har du exempel? Osv.

6. Har du upplevt att en handläggare har behandlat dig jämlikt någon gång? Vad tyckte du om det? Kan du beskriva hur handläggaren gjorde eller vad handläggaren sade?

Följdfrågor:

I vilka situationer är det okej? I vilka är det inte okej? På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Har du exempel? Osv.

7. Har du någon gång upplevt att känna omsorg och värme från en handläggare? Vad tyckte du om det? Hur gör handläggaren mer exakt för att visa dig omsorg eller värme?

Följdfrågor:

I vilka situationer är det okej? I vilka är det inte okej? På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Har du exempel? Osv

8. Har du upplevt att bli behandlat rättvist och enligt reglerna av en eller flera handläggare? Vad tyckte du om det? Hur kände du dig? Vad kännetecknar rättvis behandling?

Följdfrågor:

I vilka situationer är det okej? I vilka är det inte okej? På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på när du säger det? Har du exempel? Osv

9. Vad innebär ett etiskt korrekt bemötande för dig?

Följdfrågor, t.ex.:

På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på? Har du exempel? Osv.

10. Vad innebär en bra människosyn för dig?

Följdfrågor, t.ex.:

På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på? Har du exempel? Osv.

11. Hur mycket får du bestämma över din situation när du träffar biståndsenheten? Hur mycket tycker du att du bör få bestämma?

Följdfrågor:

På vilket sätt menar du? När? Kan du utveckla? Vad tänker du på? Vad föredrar du? Har du exempel? osv

12. När tycker du att det är okej att handläggare pratar om dig med andra professionella? Är det okej på fikarasten t.ex..? På staden?

Följdfrågor:

Motivera och exemplifiera. På vilket sätt menar du? Kan du utveckla? Vad tänker du på?

13. Vilka olika handläggare har du träffat på? Är det skillnad på handläggares arbetssätt beroende på uppdraget? Berätta vad du tycker och tänker om detta och varför.

Följdfrågor:

På vilket sätt menar du? När? Kan du utveckla? Vad tänker du på? Har du exempel? Osv..

14. Har du något du vill tillägga?

## 9.2 Brev till respondenterna

### *Göteborgs Universitet*

*Institutionen för Socialt Arbete*

Vetenskapligt Arbete 30 hp

Deltagare sökes till studie av förhållningssätt och bemötande av brukare inom socialtjänsten

Hej!

Mitt namn är Ingrid Nygaard. Jag jobbar som socialsekreterare på Utredningsgruppen Barn och Unga inom Trollhättan Stad och läser på Masterprogrammet i Socialt Arbete vid Göteborgs Universitet vid sidan om. I höst skall jag börja skriva min masteruppsats.

Studien handlar om

Studien skall handla om socialarbetares olika arbetssätt eller förhållningssätt och vad brukare och socialarbetare anser är korrekt etiskt bemötande. Området är bland annat intressant för att socialarbetaren är både hjälpare och myndighetsperson på samma gång.

Studiens syfte

Syftet med studien är att öka kunskapen om vad hjälpsökande människor och socialarbetare menar med korrekt etiskt bemötande och hur brukare upplever att bli bemötta. Förhoppningen är att undersökningen skall medföra ökad medvetenhet om hur människor vill bli bemötta och därmed tydligare riktlinjer för bemötande inom socialtjänsten.

Metod

Jag söker 4 socialarbetare och 4 brukare till min studie. Jag kommer att använda en frågeguide med semistrukturerade frågor och om du inte har något emot det kommer jag att spela in intervjun. Intervjun kommer att ta ungefär 1 – 1,5 timme och jag vill gärna boka tid med dig så snart som möjligt. Intervjuerna kommer att påbörjas i december eller januari. Jag förbehåller mig rätten att citera enskilda uttalanden i texten.

Etiska principer

Jag följer de forskningsetiska principerna som är fastställda av Vetenskapsrådet. Jag kommer att aidentifiera det som sägs och behandla alla personuppgifter konfidentiellt. Du har rätt att avsluta intervjun när som helst och du behöver inte förklara varför. Uppgifterna har enbart forskning som ändamål och uppsatser är offentliga dokument och blir publicerade och använda i forskning. Jag kommer att bevara allt mitt material i ett låsbart skrivbord där ingen kommer åt dem och jag kommer makulera dem så snart uppsatsen är examinerad.

Med vänlig hälsning

Ingrid Nygaard

Socialsekreterare på Utredningsgruppen Barn och Unga, Trollhättan Stad

[ingrid.nygaard1@telia.com](mailto:ingrid.nygaard1@telia.com)

Handledare:

Karin Barron

Professor vid Institutionen för Socialt Arbete, Göteborgs Universitet

[karin.barron@socwork.gu.se](mailto:karin.barron@socwork.gu.se)