



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Hur bilden av den *opålitlige* klienten formar och formas av socialkontorets säkerhet

En kvalitativ undersökning om säkerheten på två socialkontor

Vetenskapligt arbete i socialt arbete (30 hp)
Avancerad nivå
Vårterminen 2014

Författare: Lowe Bergström
Handledare: Leila Billquist

Abstract

Title: How the idea of the unreliable welfare recipient shape and is shaped by the security of the social service office

Keywords: Social service office, Security, Welfare recipient, Risk society

Author: Lowe Bergström

The aim of this Master's thesis was to examine which ideas and factors form the basis of the security solutions available within two social service offices - and how these are embodied in and through the office's physical environment. In addition, the purpose is to examine which notions about the welfare recipient can be interpreted from this information. The study's empirical material consists partly of seven qualitative interviews, undertaken with office staff involved in the planning of the social service office's design and/or staff with specific responsibility for security. Data was also gathered during 40 hours of observations carried out in the two offices. The data have been analysed and interpreted using the sociologist and philosopher Henri Lefebvre's theory of how (social) space is produced and the philosopher Ian Hacking's theoretical concept of interactive kinds. The results show that the prevailing notion of the welfare recipient seems to be that: he or she is, or at least may be, unreliable and/or hazardous. This notion of the welfare recipient also seems to have been embodied through the security of the two social service offices. The many security solutions (locked doors, alarms, escape doors for the social worker, security equipped receptions, specific visiting rooms equipped with extra high security etc.) that can be found in the offices, indicates that there seems to be a perceived need to protect the social worker from the welfare recipient. The notion of the welfare recipient as unreliable/hazardous and a source of threat, and by implication the reason behind the need for high security, seems to have taken shape through an interaction between ways of reasoning which can be related to the discourse of, what the sociologist Ulrich Beck describes as, *Risk society*; the social workers' fears of the welfare recipient; and the increasingly rigorous safety requirements which are deemed necessary for social service offices to be kept secure. Despite the fact that the interviewees emphasized that it is very rare for incidents such as threats or violence to actually occur, the interaction of the elements, mentioned above, seems to contribute to gradually stronger need and demand for a higher levels of security in social service offices.

Abstract

Titel: Hur bilden av den opålitlige klienten formar och formas av socialkontorets säkerhet

Nyckelord: Socialkontor, Säkerhet, Klient, Risksamhället

Författare: Lowe Bergström

Syftet med denna masteruppsats var att undersöka vilka idéer och faktorer som legat till grund för de säkerhetslösningar som finns på två socialkontor – samt hur dessa förkroppsligas *i* och *genom* kontorens fysiska miljöer. Dessutom är syftet att undersöka vilka föreställningar om klienten som kan uttolkas ur detta. Studiens empiriska material består av sju kvalitativa intervjuer, som genomförts med tjänstemän som varit involverade i planeringen av socialkontorens utformning och/eller tjänstemän med som har ett särskilt ansvar för kontorens säkerhet. Empirin utgörs även av observationer som jag genomfört på socialkontoren. Materialet har analyserats och tolkats med hjälp av sociologen och filosofen Henri Lefebvres teori om hur (sociala) rum produceras, och filosofen Ian Hacking's begrepp interaktiva kategorier. Resultatet visar att den rådande föreställningen om klienten tycks vara att: han eller hon är, eller åtminstone kan vara, opålitlig och/eller farlig. Denna föreställning, om klienten, verkar även ha förkroppsligats genom socialkontorens säkerhet. De många säkerhetslösningarna (låsta dörrar, larm, flyktdörrar för socialsekreterare, säkerhetsutrustade receptioner, specifika besöksrum med extra hög säkerhet etc.) som återfinns på de båda kontoren, indikerar att det verkar finnas ett behov av att skydda socialsekreterare från klienter. Föreställningarna om *klienten* som opålitlig/farlig, och underförstått anledningen till behovet av hög säkerhet, tycks ha tagit form genom en samverkan mellan tankesätt som tycks vara präglade av, vad Ulrich Beck benämner som, *Risksamhället*; socialsekreterarnas rädslor för klienterna; och den allt mer rigorösa säkerheten som återfinns på socialkontoren. Trots att respondenterna, som deltagit i studien, betonade att det mycket sällan inträffar allvarliga incidenter, vari hot och/eller våld förekommit, tycks samspelet, mellan ovan nämnda element, bidra till att behovet av, och efterfrågan på, säkerhet successivt ökar.

Förord

Jag vill rikta ett stort tack till min handledare Leila Billquist. Hennes engagemang, entusiasm och kunnande har under uppsatsskrivandet varit ovärderligt. Stort tack, Leila!

Lowe Bergström

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	1
PROBLEMFÖRMULERING	1
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	2
AVGRÄNSNINGAR OCH DEFINITIONER AV NYCKELBEGREPP	3
DISPOSITION	3
2. BAKGRUND	5
VAD SÄGER ARBETSMILJÖVERKET?	5
VAD SÄGER LAGSTIFTNINGEN?	6
3. TIDIGARE FORSKNING	7
SVENSKA SOCIALKONTOR	7
AMERIKANSKA SOCIALKONTOR	8
DEN FYSISKA MILJÖN SOM MEDAKTÖR	10
SOCIALKONTORET SOM MAKT- OCH KONTROLLVERKTYG	10
SOCIALKONTORET – ETT FRÄMMANDE LAND	12
KONTRASTERNAS RUM	12
SOCIALKONTORET – EN PRODUKT AV DAGENS SOCIALA ARBETE?	13
4. TEORETISKT RAMVERK	14
DET SOCIALA RUMMET	14
PRODUKTIONEN AV DET SOCIALA RUMMET	14
Det materiella rummet	15
Det diskursiva rummet	15
Det upplevda rummet	16
Syntetisering av triadens element	16
INTERAKTIVA KATEGORIER	17
OPERATIONALISERING AV DE TEORETISKA PERSPEKTIVEN	18
5. METOD OCH EMPIRI	20
METODOLOGISK ANSATS	20
SEMISTRUKTURERADE INTERVJUER	20
Respondenterna och intervjutillfällena	21
SEMISTRUKTURERADE OBSERVATIONER	22
Socialkontoren och observationstillfällena	22
Förhållningssätt under observationerna	23
SAMMANFATTNING AV DATAINSAMLINGEN	24
ANALYSFÖRFARANDE	25
Förförståelse	26
VALIDITET OCH RELIABILITET	27
METODDISKUSSION	28
ETISKA ÖVERVÄGANDEN	29
6. SOCIALKONTOREN	31
PRESENTATION AV SOCIALKONTOREN OCH INTERVJUPERSONERNA	31
Socialkontoren	31
Intervjupersonerna	31
SOCIALKONTORENS FYSISKA MILJÖ	32
SÄKERHETEN PÅ SOCIALKONTOREN	33

SÄKERHETSLÖSNINGAR.....	34
Låsta dörrar och klientövervakning.....	34
Passager.....	35
Receptionerna.....	36
Säkerhetsutrustade besöksrum.....	37
Socialsekreterarnas tjänsterum.....	40
Övriga säkerhetslösningar.....	40
Sammanfattning av säkerhetslösningarna.....	41
7. SÄKERHETEN – ETT FÖRKROPPSLIGANDE AV SOCIALA ASPEKTER.....	42
FÖRKLARINGAR TILL KONTORENS SÄKERHET.....	42
SOCIALKONTORET I RISKSAMHÄLLET.....	45
Risksamhället.....	45
Risksamhällets tongångar och socialkontorens säkerhet.....	45
Stor tilltro till experter.....	48
FLYKTEN FRÅN SOCIALKONTOREN.....	48
Hög säkerhet – kompensation för oerfarna socialsekreterare?.....	50
Reproduktion av oerfarenhet.....	50
KLIENTEN OCH SOCIALKONTORET.....	51
Klienten i den fysiska miljön.....	52
Bidrar socialkontoren till att skapa farliga klienter?.....	53
TRE IDEALTYPEN.....	55
Trygghetsnarkomanen.....	56
Den tillitsfulle.....	57
Pragmatikern.....	58
Idealtyperna och socialkontoren.....	58
Ömsesidig påverkan.....	59
8. SLUTDISKUSSION.....	60
SAMMANFATTANDE DISKUSSION.....	60
SOCIALKONTORET – ETT FÖRKROPPSLIGANDE AV <i>VI</i> OCH <i>DOM</i>	61
SOCIALKONTORET OCH KLIENTENS GENERALISERADE ANDRE.....	62
9. REFERENSER.....	65
10. BILAGOR.....	70
BILAGA 1.....	70
BILAGA 2.....	70
BILAGA 3.....	73

1. Inledning

Det finns förmodligen ingen artefakt som tydligare förknippas med socialt arbete än *socialkontoret*. Trots detta finns det väldigt få studier som undersökt socialkontoret som socialt och materiellt fenomen. Snarare tenderar fokus oftare att ligga på exempelvis *mötet* och/eller *relationen* mellan socialarbetare och klient (se exempelvis Carlsson 2006; Mik-Meyer & Villadsen 2013; Skau 2007). Och ofta på ett sätt som antyder att mötet äger rum i ett vakuum där den fysiska kontexten är ointressant och/eller irrelevant.

En anledning till att man inte ägnat så mycket forskning åt det fysiska rum, som socialkontoret utgör, är förmodligen att man, historiskt sett, inom sociologin, och inom samhällsteori i stort, tenderat att bortse från den fysiska kontextens inverkan på sociala relationer. (Se exempelvis Hatch 2002:291; Østerberg 1977:28; Smith & Bugini 2006:151)

Neomarxister, såsom Dag Østerberg (1977; 1989; 2000), Henri Lefebvre (1991), David Harvey (1989), Edward Soja (1996), har riktat kritik gentemot hur frågeställningar om *rummet* och det materiellas påverkan har kommit att marginaliseras inom teorier om sociala relationer. Kritiken grundar sig på att de menar ”att sociala strukturer och processer producerar och organiserar det bebyggda rummet, och effekterna av dessa bebyggda rum återverkar sedan på sociala relationer.” (Hatch 2002:291) Vidare menar man, inom den neomarxistiska traditionen, att *rummet*, som socialt och materiellt fenomen, är ett socialt konstruerat *objekt* som aldrig är neutralt, utan är betydelsebärande och rymmer ett ideologiskt innehåll.

Inom den svenska forskningen finns inga studier som, till fullo, fokuserar på socialkontorets fysiska miljö, utan ämnet har endast behandlats lite vid sidan av – till förmån för studiernas huvudsakliga syfte. I studierna är dock, de ofta korta, beskrivningarna, och analyserna, av socialkontorsmiljöerna intressanta och uppseendeväckande. Den fysiska miljön framställs ofta som en *aktör* som bidrar till att prägla mötet mellan klienten och välfärdsstaten och dess representanter. Kontorens fysiska miljö tycks dessutom, enligt studierna, ha mycket att förtälja om de värderingar som genomsyrar det sociala arbetet och vad man har för syn på klienter. Exempelvis beskriver etnologen Karl-Olov Arnstberg (1989) socialkontorsmiljön enligt följande:

”Socialbyrån som helhet kan ses som ett landskap eller kanske en stad, där två skilda men ändå ömsesidigt beroende folk bor, två folk som är fientligt sinnade mot varandra, som inte gillar varandras ideologier och livsstilar. Det ena folket, socialarbetarna, har territoriell kontroll, men bara om de ser till att upprätthålla dem, om de konkurrerar ut det andra folket. Det gäller för dem att dra en skarp symbolisk gräns kring sig själva och det som är ’innanför’. De styr och kontrollerar de andras tillvaro. Socialarbetarna har tillgång till egna revir, där medlemmar av det andra folket inte får vistas. De kontrollerar också de gemensamma utrymmena. Där får klienterna vistas, men bara mellan bestämda klockslag eller efter att ha utverkat särskild tillåtelse. Det är så lågt rankade utrymmen att socialarbetarna bara betraktar dem som passager. Men det finns ändå mötesplatser för dessa båda folk, mötesplatser där socialarbetarna uttrycker sin omsorg om det andra folket. Man kan fråga sig om det verkligen är omsorg som utövas här, eller om omsorgen är ett manifest uppdrag samtidigt som den latent funktionen är en helt annan.” (Arnstberg 1989:24)

Problemformulering

Jag är intresserad av att, i neomarxistisk anda, försöka synliggöra vilka sociala aspekter som ligger till grund för hur socialkontoren är konstituerade. Genom att undersöka såväl det fysiska rummet i sig – och de diskurser som är förknippade med rummet är min förhoppning att synliggöra de sociala aspekter som förkroppsligas i och genom rummet. Vidare är syftet även

att, ur detta, försöka uttolka föreställningar om *klienten*. Om nu socialkontoret utgör ett förkroppsligande av olika sociala aspekter – återstår frågan vilka sociala aspekter som ligger till grund för hur kontoren är utformade?

I ett inledande skede var tanken att undersöka vilka faktorer och idéer som legat till grund för socialkontoren och hur dessa förkroppsligas i och genom rummet. Syftet, och frågeställningarna, ändrades dock under studiens gång. Under datainsamlingen växte en allt klarare bild fram av att det finns ett väldigt tydligt fokus på säkerhet på de båda kontoren som ingått i studien. Därav valde jag att begränsa mig till att fokusera på kontorens *säkerhetslösningar* – och vilka föreställningar om *klienten* som kan uttolkas ur dessa.

Studiens ändrade fokus kan ytterligare motiveras genom Leila Billquists (1999:86) beskrivning av de socialkontor hon undersökte i sin avhandling.

”Båda socialkontoren ger ett slutet och svårtillgängligt intryck. De har nästan tagit formen av ’otillgängliga fästningar’ (Abrahamson 1993:3 s 25). Olika ’slussar’ måste passeras. De låsta dörrarna markerar en gräns mot besökarna/klienterna som förstärks genom personalens nycklar. Hade det funnits vakter, vilket det finns på en del andra socialkontor, hade detta ytterligare förstärkt intrycket av otillgänglighet, slutenhet och underordning. Den fysiska miljön speglar de regler, den ordning som gäller och den harmoniserar egentligen inte med de honnörord som socialtjänstlagen ger uttryck för. Snarare har den något av den ’totala institutionens’ inneslutande och kontrollerande drag över sig.”

Vidare menar Billquist (1999:94-95) att kontoren, genom sina säkerhetslösningar, förmedlade budskapet ”jag väntar mig våld” – och att de ”vilar på en rädsla att något våldsamt kan komma att hända och att klienterna kan vara farliga.” Dessutom konstaterar Billquist att säkerhetslösningarna sällan eller aldrig nyttjas och att de i stor utsträckning är en produkt av den diskurs om hot och våld som förekommit i massmedia.

Syfte och frågeställningar

Syftet är att undersöka vilka *idéer* och *faktorer* som legat till grund för de säkerhetslösningar som finns på två socialkontor – samt hur dessa förkroppsligas *i* och *genom* kontorens fysiska miljöer. Dessutom är syftet att undersöka vilka föreställningar om klienten som kan uttolkas ur detta.

- Vilka idéer och faktorer har legat till grund för socialkontorens säkerhetslösningar?
- Hur förkroppsligas faktorerna och idéerna, som legat till grund för säkerhetslösningarna, *i* och *genom* socialkontorens fysiska miljö? Det vill säga hur ser förhållandet ut mellan socialkontorets fysiska miljö och de idéer och faktorer som legat till grund för det?
- Vilka föreställningar om *klienten* kan man uttolka ur idéerna, faktorerna och kontorens fysiska miljö?

Avgränsningar och definitioner av nyckelbegrepp

Med *idéer* avser jag sådant som tjänstemän explicit uttrycker har legat till grund för hur socialkontoren har utformats.

Med *faktorer* syftar jag på mer implicita förklaringar till socialkontorens utformning som kan uttolkas ur det fysiska rummet, i sig, samt ur respondenternas utsagor om säkerhetslösningarna.

Med *socialkontor* avser jag i studien en byggnad där det utförs ett socialkontorsbaserat socialt arbete. Jag har särskilt valt att fokusera på de delar av kontoren där avdelningarna för ekonomiskt bistånd är förlagda. Jag har i studien undersökt två socialkontor, men jag har, åtminstone inte primärt, strävat efter att komparera de båda socialkontoren. Syftet med att studera två kontor har snarare att göra med att jag ville uppnå en fördjupad förståelse. Denna utgångspunkt har även präglat resultat- och analysavsnittet i den bemärkelsen att kontoren inte har fått uppta lika mycket plats. I studien kommer de båda kontoren benämnas som socialkontor *A* respektive *B*. I inledningen av resultat- och analysavsnittet beskrivs kontoren på ett mer ingående sätt.

Klient definieras i studien som en person som är aktuell inom socialtjänsten. Och som med jämna mellanrum vistas på något av de två utvalda socialkontoren.

Föreställningar betyder i studien specifika idéer om klienten, som socialt konstruerad kategori, som uttrycks explicit eller implicit av respondenterna. Samt vilka idéer, om klienten, som kan uttolkas ur kontorens fysiska miljö.

Säkerhetslösningar betyder i studien sociala lösningar, som utförs av de anställda, och materiella säkerhetslösningar som förkroppsligas genom kontorens fysiska miljöer.

När jag skriver ”förkroppsligas *i* och *genom* kontorens fysiska miljö”, menar jag med ”*i*” hur säkerhetslösningarna förkroppsligas genom olika säkerhetsrutiner som utförs av de anställda. Och med ”*genom*” avser jag icke-mänskliga materiella säkerhetslösningar som förkroppsligas *genom* kontorens fysiska miljöer.

Disposition

I kapitel 2 går jag, som en bakgrund till socialkontorens fysiska miljö, kort igenom vad arbetsmiljöverket har för syn på kontorens fysiska miljö – samt vad den aktuella lagstiftningen säger. I kapitel 3 redogör jag för relevant forskning inom studiens intresseområde. I kapitel 4 redogör jag för de perspektiv som utgör studiens teoretiska ramverk. Kapitlet inleds med en kort genomgång av hur man inom den neomarxistiska traditionen definierar *det sociala rummet*. Därefter presenterar jag de teoretiska perspektiv som utgjort studiens ramverk; Henri Lefebvres teori om hur *det sociala rummet* produceras och Ian Hackings begrepp interaktiva kategorier. Kapitlet avslutas med en operationalisering av de båda perspektiven – vari jag tydliggör deras roller i relation till varandra och i relation till studien. I kapitel 5 presenteras studiens metodologiska ansats. I kapitlet beskrivs och motiveras inledningsvis de valda datainsamlingsmetoderna; kvalitativa intervjuer och observationer. Därefter övergår jag till att mer specifikt beskriva datainsamlingen och analysförfarandet. Avslutningsvis förs en övergripande metoddiskussion och en forskningsetisk diskussion kopplad till studien och det insamlade materialet. I kapitel 6 och 7 redogör jag för det insamlade materialet samt analyserar det. I kapitel 6 redogör jag för den rådande säkerheten på de båda socialkontoren, dessutom

beskrivs de säkerhetslösningar som finns på de båda kontoren samt vilka idéer, som enligt respondenterna, legat till grund för dem. I kapitel 7 analyseras det insamlade materialet. I analysen försöker jag fånga de sociala processer som har format behoven av säkerhetslösningarna – och hur dessa behov sedermera förkroppsligats i och genom socialkontoren. Jag försöker även synliggöra vilka föreställningar som kan uttolkas om *klienten* ur dessa sociala processer samt ur de säkerhetslösningar som förkroppsligats i och genom kontoren. I kapitel 8 för jag en slutdiskussion. Slutdiskussionen inleds med en sammanfattande diskussion av vad jag kommit fram till i resultat- och analysavsnittet. Därefter lyfter jag två andra perspektiv är av relevans för studiens syfte. Dels försöker jag mig på en intressant, men spekulativ, koppling mellan socialkontorens säkerhetsutveckling och det kapitalistiska samhället, och dels vänder jag mig till den symboliska interaktionismen, och hur man inom den ser på förhållandet mellan en individs fysiska (materiella) omgivning och dennes *jag*.

Jag vill även passa på att påpeka att jag konsekvent, genom hela uppsatsen, använder mig av *hen* istället för hon/han. Dock har jag använt mig av hon/han när jag uppenbart syftar på en man eller kvinna – exempelvis när jag refererar till olika teoretiker/forskare som tidigare nämnt vid namn.

2. Bakgrund

Som en kort bakgrund till socialkontorsmiljöer i allmänhet tänkte jag, med detta kapitel, inleda med att sammanfatta vad arbetsmiljöverket har för syn på den fysiska miljön – samt vad den aktuella lagstiftningen säger.

Vad säger arbetsmiljöverket?

Jag kontaktade arbetsmiljöverket per telefon och ställde frågan om det finns några riktlinjer, direktiv, rekommendationer från deras sida gällande hur socialkontoren ska eller bör vara utformade. Hen som jag talade med svarade att det finns generella riktlinjer för hur arbetsplatsens lokaler ska vara utformade men inga specifika som rör just socialkontor.¹ Hen informerade mig också om att det finns råd om hur man kan anpassa lokalerna om hot och våld gentemot anställda är något som är ett återkommande problem.² Jag fick dessutom tips om att man på arbetsmiljöverkets hemsida kan läsa om ”socialsekreterarnas arbetsmiljö.” Under samtalet frågade jag även om det finns några lagar som rör klienterna och *deras* miljö på socialkontoren. Hen svarade då att arbetsmiljöverket endast har hand om de som arbetar, och deras *arbetsmiljö*, och inte de som besöker lokalerna.

Jag har även tagit del av arbetsmiljöverkets senaste tillsynsrapport av socialsekreterarnas arbetsmiljö. Våld eller hot om våld är vad, som enligt rapporten, ligger till grund för socialkontorens ofta höga säkerhet.

”Lokalernas utformning har stor betydelse för säkerheten i socialsekreterarnas arbete. Då socialsekreterarna tar emot besök på sina tjänsterum är det viktigt att möbleringen i rummet är planerad så att socialsekreteraren inte blir instängd vid en ev. hot eller våldshändelse, det bör finnas en extra väg ut. Om detta inte kan uppnås i tjänsterummen ska det för socialsekreterarna finnas särskilda besöksrum med reträttväg och reträttvägen ska vara fri, på båda sidor av dörren. Det är också viktigt att det finns fungerande rutiner kring hur socialsekreteraren tar emot sitt besök. Den som tar emot ett larm ska veta vilket rum socialsekreteraren befinner sig i om de använder bärbara larm. Bristerna kring lokalernas utformning var oftast kopplade till avsaknad av reträttväg. Bristerna i lokalernas utformning har lett till att 62 krav ställts.” (Ternelius, Ohlsson & Henriksson 2007:14-15)

En återkommande diskussion i tillsynsrapporten var hur besökare/klienter ska tas emot. En del av de kontor som arbetsmiljöverket besökte var låsta. På dessa fanns en reception och ett väntrum där klienterna hämtades och följdes till och från besöksrummet. På dessa kontor kunde personalen, enligt Arbetsmiljöverkets bedömning, känna sig säkra på ”att inte möta obehöriga människor inne på avdelningen.” På några av de andra kontoren som arbetsmiljöinspektörerna besökte rådde en större öppenhet och besökarna/klienterna kunde röra sig mer obegränsat. Enstaka socialkontor var utformade på så vis att klienterna/besökarna ”t.o.m. (...) kunde ta sig in från flera håll”. I tillsynsrapporten ställdes krav på att se till att inga personer som bedöms som obehöriga ska kunna ta sig in på socialkontoren obemärkt. (Ternelius, Ohlsson & Henriksson 2007:13)

I rapporten framkommer också att arbetsmiljöinspektörerna har haft svårt att ha en entydig bedömning för vad som ska uppfattas som ändamålsenliga lokaler vid mottagandet av besökare/klienter, eftersom förutsättningarna för de olika socialkontoren varierar. En återkommande frågeställning rörde låst kontra olåst socialkontor.

¹ De riktlinjer hen syftade på var Arbetsmiljöverkets föreskrifter om ”Arbetsplatsens utformning”.

² Råden var nästan formulerade på exakt samma sätt som kommentarerna till §6, i lagen om ”Hot och våld i arbetsmiljön” (se Bilaga 1)

”En frågeställning som tagits upp till diskussion och som inte alltid heller konsekvent kunnat behandlas är säkerheten vid mottagandet av besökare. Arbetsmiljöverket har kunnat konstatera att olika filosofier finns om vad en låst dörr signalerar. Arbetsmiljöverket anser det viktigt att arbetsgivaren sörjer för att ha kontroll över vilka som vistas i kommunens lokaler och särskilt på socialförvaltningen. Det ger en trygghet och ökar säkerheten för all berörd personal.” (Ternelius, Ohlsson & Henriksson 2007.22)

Ytterligare en diskussion, i rapporten, är huruvida reception ska vara öppen eller sluten. Det senare tycks, enligt tillsynsrapporten, i allt större utsträckning utgöra normen på svenska socialkontor.

Vad säger lagstiftningen?

Hur arbetsplatsen ska vara utformad och planerad styrs av *Arbetsmiljöverkets föreskrifter om arbetsplatsens utformning*.³ Dessa föreskrifter är väldigt allmänt hållna för att de ska kunna tillämpas på alla olika typer av arbetsplatser. Föreskrifterna rör endast den miljö eller de lokaler som anställda vistas och utför sitt arbete i. Lagen är alltså endast intressant för socialsekreterarna. Det finns inga paragrafer som rör hur miljön ska vara utformad för klienter och andra personer som *inte* utför något *arbete* i miljön/lokalerna.

Beträffande socialsekreterarnas fysiska arbetsmiljö finns, i *Arbetsmiljöverkets föreskrifter om våld och hot i arbetsmiljön*, även ett lagrum, som är särskilt relevant.

”6 § Arbetsplatser skall placeras, utformas och utrustas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs.”

Dock lämnas här ett stort tolkningsutrymme. Detta för att föreskriften ska vara applicerbar på alla arbetsplatser som det kan finnas en hotbild gentemot.

³ Jag har endast tittat närmare på lagstiftning som explicit rör den fysiska utformningen av arbetsplatser. Hur lokalerna utformas styrs också av den lagstiftning som ställer krav på att människor med funktionshinder ska kunna ta sig fram, och orientera sig, på ett förhållandevis obehindrat sätt. Det är dock inget som är av relevans för studien.

3. Tidigare forskning

I detta kapitel kommer jag gå igenom relevant, nationell och internationell, forskning. Jag vill inleda med att påpeka att det över lag finns väldigt lite skrivet om socialkontorsmiljöer i allmänhet, och svenska socialkontorsmiljöer i synnerhet. Trots att det finns lite forskning som specifikt behandlar socialkontorsmiljöer – har jag valt att begränsa mig till det.⁴ Anledningen till att jag valt att vara konsekvent, med att bara ta upp forskning som rör socialkontor, är för att den materiella och sociala kontexten socialkontorsmiljöer utgör är unik. Socialkontoren utgör en speciell funktion i samhället – tillika en specifik kontext – som inte går att finna någon annanstans.

Svenska socialkontor

Enligt Göran Odbratt (2003; 2005), som i två studier bland annat genomfört observationer på en rad socialkontor, så finns ingen arkitektur som är signifikant för socialkontor. Det beror förmodligen i stor utsträckning på att de flesta socialkontor har inhysts i byggnader som från början inte var avsedda för ändamålet (Odbratt 2005:54). Det ska samtidigt sägas att socialkontoren likväl tenderar att vara förhållandevis lika på insidan.

Gemensamt för i stort sett alla svenska socialkontor är att de på ett eller annat sätt är låsta och otillgängliga för personer som definieras som obehöriga. De låsta dörrarna är antingen en eller två till antalet. När socialkontoren har en låst dörr kommer klienterna in direkt till väntrummet. På de kontor man valt att ha två låsta dörrar fungerar utrymmet mellan de två låsta dörrarna som ett *slussutrymme*. Oavsett om kontoren har en eller två låsta dörrar har de gemensamt att klienterna ska anmäla sig i en, ofta, pansarglasförsedd reception. Därefter blir de antingen hämtade av sin socialsekreterare eller insläppta av receptionisten när denne kontrollerat att klienten i fråga har ett ärende. Leila Billquist (1999:87), som i sin avhandling bland annat studerade socialkontorens fysiska miljö, menar att receptionisten fungerar som en slags *gatekeeper*.

Både Odbratts och Billquist studier vittnar om att väntrummen oftast är väldigt spartanskt möblerade. Odbratt beskriver det som att det inte finns något som skulle kunna förvandlas till ett vapen.

När klienterna blivit upphämtade eller insläppta av receptionisten möts de av kontorets kärna som det, enligt Billquist och Odbratt, inte är helt lätt att orientera sig i. Sedan anländer det till socialsekreterarens tjänsterum alternativt ett annat rum som endast är avsett för att ta emot besök. Tjänsterummen kan se lite olika ut, gemensamt är att det är tydligt att det rör sig om *kontor*.

Både Odbratts och Billquist (1999:94) studier vittnar om att säkerhetsåtgärderna på socialkontoren är väl utbyggda. Dels den tidigare nämnda pansarglasförsedda receptionen och de låsta dörrarna. Dessutom är många av socialsekreterarna tjänsterum, och även andra besöksrum, utrustade med larmknappar och två dörrar, en entrédörr och en flykt dörr. Enligt

⁴ Dock finns även annan forskning med, i forskningsgenomgången, som inte behandlar socialkontorsmiljöer. Det handlar om Frida Peterssons (2013) avhandling om substitutionsmottagningar. Anledningen till att jag valt att ha med hennes forskning är för att det finns tydliga kopplingar mellan hur socialkontoren, i Billquists studie, är utformade och hur substitutionsmottagningarna i Peterssons studie är utformade.

Billquist är vissa av säkerhetsåtgärderna väl synliga, såsom den inglasade receptionen, medan andra, till exempel larmen på tjänsterummen, är mer subtila eller rentav dolda.

Billquist konstaterar att de många säkerhetsåtgärderna på de socialkontor hon studerat signalerar ”jag väntar mig våld”. Dessa åtgärder vilar enligt Billquist (1999:94-95) ”på en rädsla att något våldsamt kan komma att hända, att klienterna kan vara farliga”. Dock menar Billquist att dessa säkerhetsåtgärder sällan eller aldrig används. De har främst tillkommit på grund av rådande diskurser om hot och våld – inte minst hur det framställs i media. Vidare menar Billquist att initiativen till att bygga ut säkerheten oftast kommit från arbetsmiljöverket.

Främsta skälet till den höga säkerheten som råder på socialkontor är, enligt Arbetsmiljöverkets senaste tillsynsrapport, våld eller hot om våld. Odbratt konstaterar att det sällan finns några enkla statistiska samband gällande skälen till hot och våld.

”Berättelser och förklaringar handlar om underbemanning, hög personalomsättning, långa handläggnings-tider eller alltför rutiniserad handläggning som innebär att man sällan träffar klienter som kanske inte vet på vilka grunder beslut har fattats. Stress, ilska över beslut, vanmakt, droger, att själva den inlåsta otillgängligheten i sig själv kan skapa våld och också olika sätt att tolka och hantera hotsituationer.” (Odbratt 2003:90)

Amerikanska socialkontor

Charles Goodsell (1984) genomförde på 80-talet etnografiska undersökningar i en rad ”welfare waiting rooms” i USA.⁵ Utifrån de besökta väntrummen utkristalliserades fem olika väntrumstyper. Goodsell använder sig av fem olika metaforer för att fånga den atmosfär som rådde på de olika kontoren. Han använder sig av metaforerna; *hundkenneln*, *biljardhallen*, *kontoret*, *banklobbyn* och *cirkustältet*. Studien visar på att det finns avsevärda skillnader bland välfärdskontoren.

Hundkenneln (Goodsell 1984:471-472) hade en labyrintliknande utformning, med korridorer som gick kors och tvärs. Som besökare/klient var det inte alltid lätt att ha någon uppfattning om var i kontoret man befann sig, vilket, enligt Goodsell, medförde att det infann sig en Kafkansk känsla av att vara avskuren från omvärlden. Klienterna fick på dessa kontor förklara sitt ärende genom en glasruta med ett runt hål mitt på, alternativt över en hög disk som var svåra att klättra över. På kontoren fanns också vakter som cirkulerade i olika delar av byggnaden och på trottoaren utanför. På kontoren fanns även en mängd skyltar med uppmaningar.

”You will NOT be waited on and may be escorted from the building if you report to this office while under the influence of alcohol or other drugs or attempt in any way to disrupt the normal workings of this office. Individuals engaged in, or threatening the use of, acts of violence will be prosecuted to the fullest extent of the law.”

Biljardhallen (Goodsell 1984:472) bestod av en stor öppen yta. Kontoren var väldigt spartanskt möblerade och överlag väldigt ”grå”. Golven och möblerna var slitna. Det fanns endast några få plastväxer och några enstaka magasin på borden i väntrummet. Goodsell menar att den fysiska miljön signalerade ett ointresse för klienterna. Personalen på dessa kontor satt uppradade bakom långa diskar och hade oftast fullt upp med det administrativa och tittade sällan upp från sina papper.

⁵ ”Welfare waiting rooms” kan i USA stå för en rad olika typer av väntrum och kan inte likställas med de svenska socialkontorens väntrum.

I de byggnader som Goodsell (1984:472-473) väljer att benämna som *Kontoret* var skrivbordet en väldigt vanligt förekommande möbel. Det första besökare mötte var ett stort plåtskrivbord där receptionisten satt. I de bakre regionerna var det flera skrivbord uppradade jämte varandra med en tjänsteman bakom varje och med en stol, avsedd för klienten, utplacerad framför. Endast vissa fall fanns skärmar som avskärmade skrivborden från varandra. Vidare beskriver Goodsell den fysiska miljön som att den var visuellt tilltalande utan att vara något extraordinärt. På *kontoret* var det mycket fokus på effektivitet. Hela processen från att klienterna kommer till kontoret fram till att de lämnade det var väldigt välplanerad. Det fanns ett mekaniskt kösystem som fungerade utan något krångel och tydliga instruktioner och anpassade platser för att klienter skulle kunna fylla i sina ansökningar på ett effektivt sätt. På en skylt informerades att de kunde tjäna på att ringa istället för att gå till kontoret och köa.

De byggnader som Goodsell (1984:473-474) valde att kalla *Banklobbyn* var de enda som rent arkitektoniskt var tilltalande. Goodsell beskriver att byggnaderna hade ett modernt utseende och det märktes att de var nybyggda. Växterna och omgivningen utanför och runt byggnaden var noggrant förmgiven och välskött. Ofta var det skrivit med guldtext på dörren vad det var för typ av verksamhet som bedrevs. Interiören påminde väldigt mycket om en banklobbys interiör och framstod som väldigt påkostad och genomtänkt. Bord och stolar var utvalda för att färgmässigt matcha övrig inredning. Det fanns inga affischer på väggarna utan allt var stilrent. I bakgrunden spelades musik specifikt utvald för att ha en lugnande inverkan. Byggnadens ”bankatmosfär” blev än mer påtaglig av den makt som bland annat uttrycktes genom det medvetna säkerhetstänkandet. I väntrummet övervakade en vakt ständigt klientkön. I ett annat rum, i de inre regionerna av byggnaden, stod på en dörr med stora röda bokstäver ”AUTHORIZED PERSONNEL ONLY”. Receptionsdiskens var utsmyckad med den uppmanande texten ”Don’t make the headlines” och en artikel om bidragsfusk.

De byggnader Goodsell (1984:474-475) benämnde som *Cirkustältet* var oftast lokaliserade i större städer. Ett särskiljande karaktärsdrag i cirkustältet var att där var högljutt och med mycket människor och rörelse. Även om där var mycket folk framstod det enligt Goodsell aldrig som trångt, utan det påminde snarare om en lördagskväll vid ett populärt gathörn i en festligare del av en storstad. Vidare uppfattade Goodsell det som om det var vanligt att klienterna och personalen i stor utsträckning var bekanta med varandra sedan tidigare, då de ofta förde längre samtal, ibland av en mer informell karaktär. Även de vakter som fanns på kontoren tenderade att samtala på ett förhållandevis avslappnat vis med såväl klienter som personal. Lokalerna var varken påkostade eller snyggt inredda, dock möttes klienterna av en mänsklig värme. Receptionisten var trevlig och hjälpsam och personalen kom ut och mötte upp vederbörande klient för att sedan promenera tillsammans till det bås de skulle sitta i och samtala. Det rådde ingen större förvirring hos klienterna gällande hur det skulle gå till väga. Det fanns tydliga instruktioner om att man först skulle anmäla sig i receptionen och sedan att man skulle ställa sig i kö. I övrigt fanns inga skyltar med uppmaningar, däremot fanns det skyltar med budskap som till exempel ”Courtesy is Contagious, Spread it Around” och ”Got a Problem? Have A Question? Need Some Answers? Want Information? Need to Talk to Someone? See Us!”

Goodsell (1984:476-477) menar på att resonemang gällande att alla ”welfare waiting rooms” skulle vara ”dystra” eller ”demoraliserande” framstår som överdrivna. Förvisso poängterar han att hundkenneln och biljardhallen var väldigt ogästvänliga och ibland till och med skräckinjagande på ett Kafkanskt vis. Kontoret och Banklobbyn uppfattade Goodsell, som mer gästvänliga och till och med trivsamma i vissa fall. Och cirkustältet beskriver Goodsell som det

trevligaste – där bemöttes besökarna på ett varmt, mänskligt och icke-byråkratiskt vis i.

Goodsell ställer sig frågande till hur det kan vara så stora skillnader mellan de olika väntrummen. Han konstaterar att det delvis kan besvaras genom att de olika kontorstypernas utformning var avhängiga av vilken budget de hade. Kontoret och Banklobbyn hade ett större ekonomiskt svängrum än övriga, vilket tog sig i uttryck i den fysiska miljön genom att de satsade stora pengar på att den fysiska miljön skulle vara gästvänlig och trevlig. Samtidigt bevisade personalen som arbetade i Cirkustältet att en sämre budget nödvändigtvis inte behöver mynna ut i en mindre trivsamt miljö. Goodsell (1984:478) drar slutsatsen att "...the character of the waiting room as a manifestation of bureaucratic life is not predetermined, by either theoretical imperatives or budgetary resources. Just as physical settings influence, they can be influenced."

Den fysiska miljön som medaktör

Både Odbratt och Billquist menar att de möten som äger rum mellan socialsekreterare och klienter inte äger rum i ett vakuum isolerat från den fysiska kontexten socialkontoret, och den rekvisita som förknippas med det, utgör.

"Det finns inte några möten mellan socialarbetare och klient som är utan rekvisita, redskap, arrangemang, organisation med mera; och någon sådan avskalad, naken eller tömd situation kan naturligtvis inte heller finnas inom socialt arbete (eller överhuvudtaget i människovärlden). I några väsentliga meningar kan man säga att delar av rekvisitans, konstruktionernas och arrangemangens grundläggande uppgifter är att bidra till att hålla de sociala relationerna på bestämda platser; kontorsmiljöerna, de låsta dörrarna, regler och rutiner. Medan till exempel det runda bordet, kaffekoppen och alla de andra tingens uppgift är att samspela och stödja mer relationsorienterade föresatser." (Odbratt 2005:151)

Enligt Billquist (1999:79) avspeglar och/eller påverkar de rumsliga förhållandena verksamheten. Vidare menar hon att socialkontorens fysiska miljö korrelerar väl med de maktförhållanden som finns mellan klienter och socialsekreterare. Det faktum att socialsekreterarna har nycklar och tillgång till delar av kontoret som inte klienterna har, symboliserar ett vi och dom- synsätt. Karl-Olov Arnstberg (1989:24) menar, i sin studie om svenska socialarbetare, att de låsta dörrarna på socialkontoren fungerar som revirmarkeringar.

Sociologen Vincent Dubois, som har studerat franska socialkontor, tycks dra liknande slutsatser gällande den fysiska miljöns påverkan. Hans studie vittnar om att den fysiska miljön är med och formar klienternas beteende och deras möte med välfärdsstaten och dess representanter. Dubois (2010:37-38) menar att den fysiska utformningen av socialkontoren påverkar förutsättningarna för mötet mellan socialarbetare och klient "by predefining expectations, forging dispositions – in short, preframing the interaction".

Socialkontoret som makt- och kontrollverktyg

Den fysiska kontext som socialkontoret utgör tycks i högsta grad påverka och styra klienternas beteende. Billquist (1999:91) beskriver, i sin avhandling, hur den fysiska utformningen aktivt medverkar i en disciplineringsprocess av klienterna.

"Indelningen, differentieringen och specialiseringen av lokalerna – av 'rummet' – i yttre och låsta inre rum till vilka klienterna inte har fritt tillträde kan ses som ett led i en (...) disciplineringsprocess. Genom 'rummets' utformning och differentiering utsätts klienterna för olika disciplinära tekniker. Redan vid ingången måste de prövas, undersökas och kontrolleras. Inte vad som helst är tillåtet. 'Rummets' indelning och utformning är ett

uttryck för den disciplinära makten och lär klienterna, de underordnade, att hålla sig på bestämda platser, att 'hålla sig på mattan' (...). Lokalerna och inredningen bidrar till att skapa distans, distinktion och kontroll mellan de professionella och klienterna.”

När klienterna kommit in i den låsta delen av kontoret, menar Billquist att de genast har blivit tystare och mer reserverade. Klienterna ser sig inte omkring i denna del av kontoret och de pratar inte med varandra. Enligt Billquist (1999:92) är inte denna miljö heller utformad för att främja interaktion – ”Det är som om tystnaden och skammen finns i väggarna och klienterna hukar sig”. Billquist (1999:92) benämner klientens väg in i socialkontorets kärna som att hen går igenom olika passageriter. Billquist konstaterar också att de socialkontor hon studerat delar vissa karaktärsdrag med den totala institutionen.

”Båda socialkontoren ger ett slutet och svårtillgängligt intryck. (...) Olika 'slussar' måste passeras. De låsta dörrarna markerar en gräns mot besökarna/klienterna som förstärks genom personalens nycklar. (...) Den fysiska miljön speglar de regler, den ordning som gäller och den harmonierar egentligen inte med de honnörssord som socialtjänstlagen ger uttryck för. Snarare har den något av den 'totala institutionens' inneslutande och kontrollerande drag över sig.” (1999:86)

Billquist påpekar dock att det även finns stora skillnader mellan klientens vistelse på socialkontoret och den intagnes vistelse på den totala institutionen. Klienterna är, till skillnad från de intagna på totala institutioner, inte tvingade att vara på socialkontoret, dessutom spenderar de endast en liten del av sin tid innanför kontorets väggar.

Även Petersson (2013:147) har, i sin studie av substitutionsmottagningar, uppfattat liknande disciplinerande mekanismer. Hon menar att klienternas besök kontrolleras och ordnas rumsligt och tidsligt.

”På mottagningarna är tidsschema centralt och klienterna har ett begränsat tillträde såväl till mottagningen som till de olika resurser som där erbjuds. Samtidigt delas mottagningen in i olika rum, mellan vilka förflyttningar är reglerade. Den rumsliga fördelningen av individer i mindre övervakade enheter är relaterad till och reglerad av en tidslig uppdelning, där deras aktiviteter regleras minutiöst. Genom att reglera *när* en individ befinner sig på en viss plats kan också kroppen kontrolleras. Uppdelningen av behandlingen vid de studerade mottagningarna i kontroll av och genom rum, tid och kropp är analytisk och gränserna är provisoriska. I praktiken går de samman, hakar i och förstärker varandra, så att exempelvis en kropps position kontrolleras vid en viss tidpunkt i ett visst rum. Det är inte bara kroppens position i rummet vid en given tidpunkt som kontrolleras, utan även vad kroppen tar in och utsöndrar undersöks och examineras vilket innebär att olika makttekniker stöder sig på och förstärker varandra.” (Petersson 2013:148)

Substitutionsmottagningen, och såsom Billquist framställer de socialkontor hon studerat, utgör exempel på vad Quirk (i Petersson 2013:148) benämner som ”2000-talets transformerade totala institutioner”. Signifikant för dem är att klienterna söker sig frivilligt till dem, samtidigt som de långt ifrån är fria från maktutövning och maktrelationer. Institutionerna genomsyras av två typer av maktformer. Dels *den repressiva makten*, som förknippas med den totala institutionen, och dels *den disciplinära makten*.⁶ Vad som här är uppseendeväckande är att dessa två

⁶ *Repressiv makt* förknippas med den totala institutionen. Maktformen aktiveras först vid normbrott och är av en auktoritär karaktär. *Disciplinär makt* verkar på ett subtilt sätt genom att klienterna, i det här fallet, aldrig riktigt vet huruvida de är övervakade eller inte – vilket i förlängningen leder till en form av (själv)disciplinering. Övervakningen/ disciplinering kan man förstå som mer eller mindre inbyggd i den fysiska miljön. Den disciplinära makten verkar på så sätt att den är synlig och okontrollerbar på samma gång. Det som skiljer den disciplinära makten från den repressiva är att den övervakade, så att säga, är sin egen övervakare. Dessutom tenderar den disciplinära makten även att sanktionera beteenden som nödvändigtvis inte är normbrott. ”Den som ingår i ett synlighetsfält och som vet det, axlar maktens tvång och låter det spontant gå ut över sig själv; han upptar i sig en maktrelation, inom vilken han åtar sig båda roller; han blir principen för sitt eget underkuvande.” (Foucault 2003:203)

maktformer vanligtvis brukar uppfattas som varandras motsatser, och ytterst sällan brukar förekomma parallellt med varandra. Men på socialkontoren, som ingick i Billquists studie, och på substitutionsmottagningarna, som ingick i Peterssons studie, samverkar dem för att disciplinera klienterna.

Socialkontoret – ett främmande land

Billquist liknar klientens vistelse på socialkontoret vid ett besök i ett främmande land. Klienten ska passera en eller flera *gränskontroller*. Och för att överhuvudtaget bli insläppt måste hen ”godkännas” av gränskontrollanterna. Om allt är i sin ordning, blir klienten insläppt genom, de annars låsta dörrarna, och in i det främmande landet.

”Som klient på socialkontoret blir man insläppt i ett hus som är socialsekreterarnas. Här är de suveräna. Det är deras ’land’. Här har de en gemenskap som den besökande/klienten inte är del av. De har ett språk, som inte är klientens. Även om man efter en tid till vissa delar kan lära sig språket är det inte ’ditt’.” (Billquist 1999:87-88)

Billquist tycks vara märkbart influerad av Arnstberg, vilken hon också refererar till. Arnstberg (1989:24) liknar socialkontoret vid en stad – ”där två skilda men ändå ömsesidigt beroende folk bor.”

”Det ena folket, socialarbetarna, har territoriell kontroll, men bara om de ser till att upprätthålla den, om de konkurrerar ut det andra folket. Det gäller för dem att dra en skarp symbolisk gräns kring sig själva och det som är ’innanför’. De styr och kontrollerar de andras tillvaro. Socialarbetarna har tillgång till egna revir, där medlemmar av det andra folket inte får vistas. De kontrollerar också de gemensamma utrymmena. Där får klienterna vistas, men bara mellan bestämda klockslag eller efter att ha utverkat särskild tillåtelse. Det är så lågt rankade utrymmen att socialarbetarna bara betraktar dem som passager. Men det finns ändå mötesplatser för dessa båda folk, mötesplatser där socialarbetarna uttrycker sin omsorg om det andra folket. Man kan fråga sig om det verkligen är omsorg som utövas här, eller om omsorgen är ett manifest uppdrag samtidigt som den latent funktionen är en helt annan.” (Arnstberg 1989:24)

Kontrasternas rum

Dubois (2010:42) uppmärksammar, i sin studie av franska socialkontor, skillnader mellan det han benämner som, huvudkontor och deras utformning och de mindre och decentraliserade socialkontor som han beskriver som filialer till huvudkontoren.

“[A]t headquarters, visitors are more rushed, more demanding and want ‘everything right away’. The architectural objectivation of the institution, the presence of the hierarchy (...) these elements can all contribute to inducing a greater exigency.”

Dubois menar dessutom att risken är stor att klienterna ofta möter en ny socialarbetare på huvudkontoren, någon de inte har en relation till. På de decentraliserade kontoren är de färre anställda vilket betyder att chansen är större att klienterna har en relation till socialarbetarna, vilket, enligt Dubois, bidrar till att den faktiska fysiska miljön inte påverkar hur klienterna definierar situationen, i samma utsträckning som vid huvudkontoren. Kort sagt kan Dubois resonemang sammanfattas genom att huvudkontorets ansikte utåt i huvudsak definieras utifrån den institutionella fysiska miljön som är präglad av hög säkerhet – medan de decentraliserade huvudkontorens ansikte utåt i huvudsak definieras utifrån de subjekt som socialarbetarna utgör, vilket medför att såväl klienterna som socialarbetarna känner sig tryggare på de decentraliserade kontoren.

Även Billquist har i sin studie fångat liknande fenomen. Billquist (1999:87) beskriver att hon vid mötet, med ett av de socialkontor hon studerade, kände sig både ”välkommen och avvisad”. Å ena sidan personalens vänliga bemötande och å andra sidan den ”förtryckande” och ”kontrollerande” fysiska miljön, som mötet ägde rum i. Här tycks det, liksom i Dubois beskrivning, råda en motstridighet mellan personalens bemötande och vad den fysiska miljön uttrycker.

Socialkontoret – en produkt av dagens sociala arbete?

Enligt Odratt råder det inga tvivel om att socialkontoret är ett – ofta förhållandevis otillgängligt – *kontor*. Odratt menar att det sociala arbetets kontoriserande aspekter delvis kan härledas till den myndighetsutövning som äger rum på socialkontoret. Samtidigt menar Odratt att det sociala arbetet tycks *kontoriseras* i allt högre utsträckning. Denna utveckling har på många håll ifrågasatts. Bland annat av sociologen Zygmunt Bauman.

”Det sociala arbetets lämplighet kom att bedömas efter hur det stämde med regler. Detta var kanske oundvikligt med tanke på det stora och ständigt växande antal fall som socialarbetarna måste ta itu med och nödvändigheten att göra jämförelser och finna ’gemensamma nämnare’ för mänskliga lidanden vars unikheter trotsade jämförelser och prydliga klassificeringar. Tendensen kan ha haft sina goda skäl, men resultatet blev att det sociala arbetet i sin dagliga praktik avlägsnade sig ännu längre bort från sin ursprungliga etiska impuls; de som blev föremål för omsorg förvandlades mer och mer till exemplar av rättsliga kategorier, och den för all byråkrati endemiska processen att ’sudda ut ansiktet’ (*effacing the face*) hade påbörjats.” (Bauman 2002:100)

Bauman håller sig på en förhållandevis abstrakt nivå och talar om det sociala arbetet i stort. Däremot kan man se ett liknande resonemang hos Billquist om hur klienten omvandlas till ett objekt i mötet med socialtjänsten och socialkontoret.

”En avpersonifiering tycks ha skett hos de flesta [klienter] och en anpassning till de regler och krav som organisationen, och inte minst den fysiska miljön ger uttryck för, har påbörjats. Genom de passageriter som klienterna genomgått, även om de inte berövats några ägodelar eller fysiskt klätts av, är de på väg att programmeras till att bli objekt för rutinmässig organisatorisk hantering av institutionens personal.” (Billquist 1999:92)

4. Teoretiskt ramverk

I detta kapitel kommer de perspektiv som tillsammans utgör studiens teoretiska ramverk att presenteras. Som en introduktion till de teoretiska perspektiven beskrivs inledningsvis begreppet *det sociala rummet*.

Det sociala rummet

Inom sociologin finns det olika definitioner av *det sociala rummet*. Det som är gemensamt för samtliga är att det sociala rummet betecknar *kontexten* vari handlingar och interaktion äger rum. Vissa definitioner menar att det sociala rummet uteslutande bestäms utifrån sociala aspekter, medan andra även lägger vikt vid kontextens materiella aspekter. Studiens teoretiska ramverk bygger på hur man inom den neomarxistiska traditionen definierar det sociala rummet. Inom traditionen utgår man från att det råder ett dialektiskt förhållande mellan det materiella rummet och den mänskliga praxisen (Brante, Andersen & Korsnes 2001:268-269). Alltså är det, utifrån ett sådant perspektiv, varken intressant eller fruktbart att studera rummet isolerat från individerna som utformat det och förknippas med det. Rummet kan enligt denna uppfattning förstås som *verkligt* och socialt konstruerat på samma gång (Elden 2004:190; Franzén 2004:52).

Mitt teoretiska ramverk bygger i huvudsak på sociologen och filosofen Henri Lefebvres ([1974] 1991) teori om produktion av (sociala) rum. Lefebvre menar att det är i mötet mellan det tänkande och handlande subjektet och det, av människan producerade, fysiska rummet som mening uppstår. Och det är då rummet, och de som förknippas med det, blir intressant att studera. Tim Cresswell, som är influerad av bland annat Lefebvre, fångar essensen av ett sådant neomarxistiskt perspektiv på ett väldigt koncist sätt:

“Places are neither totally material nor completely mental; they are combinations of the material and mental and cannot be reduced to either. A church, for instance, is a place. It is neither just a particular material artefact, nor just a set of religious ideas; it is always both.” (Cresswell 1996:13)

Rummet är alltså konstituerat genom ett samspel mellan de idéer, som är förknippade med det, och det materiella faktiska rummet i sig.

Mitt teoretiska ramverk består även av filosofen Ian Hackings (2004) begrepp *interaktiva kategorier*. Hackings begrepp har hjälpt mig att fånga det dialektiska förhållandet som råder mellan den socialt konstruerade kategorin *klienten* och *socialkontoret*, som socialt och materiellt fenomen.

Nedan kommer jag att inleda med att presentera Lefebvres teori och därefter Hackings begrepp. Därefter kommer jag genom en operationalisering, av de två perspektiven, att tydliggöra deras roller i relation till varandra och i relation till studien.

Produktionen av det sociala rummet

Enligt Henri Lefebvre ([1974] 1991) är det *sociala* rummet socialt konstruerat och *verkligt* på samma gång och produceras genom interaktion mellan fysiska, mentala och sociala dimensioner. Lefebvre såg dialektiken som ett fruktbart tankesätt för att närma sig en förståelse av hur rummet produceras. Även om rummet är en produkt av samhällets verksamheter och

sociala relationer, äger rummet i sig självt en ”...förmåga att strukturera, stabilisera och reproducera samhällets sociala relationer. Rummet är därför på en och samma gång en produkt och en producent av samhället.” (Olsson 2008:58)

För att kunna studera hur det fysiska, det mentala och det sociala elementen interagerar och sinsemellan producerar *rummet* i sin helhet presenterade Lefebvre i *The Production of Space* ([1974] 1991) en modell i form av en triad.⁷ De tre elementen som ingår i triaden är: det materiella rummet, *det diskursiva rummet* och *det upplevda rummet*. Jag kommer gå igenom triadens delar var för sig för att sedermera beskriva hur de inbördes förhåller sig till varandra.

Det materiella rummet

Det är genom det materiella rummet som sociala aspekter förkroppsligas.⁸ Med det materiella rummet avser Lefebvre (1991:33;38) det fysiska rummet i sig och de vardagsrutiner som är förknippade med det. Alltså förkroppsligas det materiella rummet dels genom dess fysiska miljö och dels genom de kroppar som utför vardagsrutinerna. Rummet kan även förstås som det uppfattade rummet (perceived space) (Lefebvre 1991:40).

Det diskursiva rummet

Det diskursiva rummet (Lefebvre 1991:33;38-39) kan förstås som föreställda rum (conceived space) som förmedlas genom bild, tal och skrift (Olsson 2008:59).⁹ Rummet genomsyras av makt, politik och ideologi. Diskurserna, som konstituerar det diskursiva rummet, är dock, enligt Lefebvre, endast abstraktioner av verkligheten, vilka aldrig kan likställas med en förståelse av det sociala rummet i sin helhet (Olsson 2008:59). I detta rum formas de idéer som

⁷ Henri Lefebvres *The Production of Space* ([1974] 1991) är ingen lätt bok att förstå sig på. För att få en djupare och förhoppningsvis klarare förståelse har jag varvat läsning av *The Production of Space* med tolkningar av den. Lina Olssons (2008) och Stuart Eldens (2004) tolkningar är de som influerat min egen tolkning mest.

⁸ Lefebvre benämner detta rum som *spatial practice* (i svensk översättning oftast: rumsliga praktiker). Jag har således valt att referera till det som *det materiella rummet* då det, enligt min mening, blir tydligare för läsaren när jag använder mig av begreppet i analysen (se även Möllerström (2011:43).

⁹ Lefebvre benämner detta rum som *representations of space* (i svensk översättning oftast: representationer av rum). Veselinka Möllerström (2011:44) skriver i sin avhandling att Lefebvres *representationer av rum* lämpar sig för att begreppsliggöras genom en ”diskursanalytisk studie eftersom det handlar om dominerande språkliga konstruktioner och abstraktioner som förmedlas via diskurser.” Anledningen till att jag väljer att benämna rummet som *det diskursiva rummet* är för att det bidrar till att tydliggöra vilken roll det fyller i mitt teoretiska ramverk och i relation till de andra två rummen. Lefebvre framför dock en tydlig kritik gentemot diskursiva angreppssätt och argumenterar för att de skulle vara reduktionistiska. Enligt Lefebvre (1991:6) skulle man med ett sådant angreppssätt endast undersöka *representationerna* av rummet och på så vis endast få en abstraktion av verkligheten. Det är dock viktigt att placera Lefebvres kritik i en historisk kontext. När han framförde sin kritik var Foucaults ([1969] 2011) strukturella syn på diskursbegreppet, genom *Vetandets arkeologi*, det mest utbredda. Ett sådant perspektiv ”beträktar individen som determinerad av strukturerna” (Winther och Jörgensen 2000:24) och diskvalificerar alltså ett dialektiskt perspektiv som Lefebvre förespråkar. Inom den kritiska diskursanalysen menar man dock, på ett sätt som korrelerar väl med Lefebvres synsätt, att det råder ett dialektiskt förhållande mellan diskurserna och den sociala världen (Fairclough och Wodak 1997:23-42; se även Wiehe 2013:48-58 för ett resonemang om Lefebvre och den kritiska diskursanalysen). Dessutom menar man även, inom den kritiska diskursanalysen, att diskursen endast utgör en bland flera andra sociala praktiker, som genom en syntetisering konstituerar den sociala världen (Winther och Jörgensen 2000:67-68). Viktigt att poängtera är att jag inte gör anspråk på att ha genomfört en diskursanalys. Det ideala hade förstås varit att genomföra en kritisk diskursanalys i sin fullskaliga bemärkelse, men då de varken fanns tid eller utrymme till detta har jag stannat vid att endast inspireras av perspektivet för att begreppsliggöra *det diskursiva rummet*.

sedermåra förkroppsligas genom det materiella rummet. Detta rum är det som har tydligast koppling till samhällets makronivå.

Det upplevda rummet

Det upplevda rummet levs och erfars (lived space) (Lefebvre 1991:33:39). Rummet kan förenklat förklaras som ”representationer i (faktiska) rum” (Franzén 2004:55).¹⁰ I det upplevda rummet rör det sig inte längre endast om vad man varseblir, som i det materiella rummet, utan upplevelsen av rummet involverar även användarens fantasi och känslor (Lefebvre 1991:33:38-39). Det upplevda rummet inbegriper de två tidigare nämnda rummen – vilket betyder att rummet blir både *verkligt* och *föreställt* på samma gång (Elden 2004:190). Olsson (2008:59) beskriver det upplevda rummet som subjektens rum vari det diskursiva rummet och materiella rummet vävs samman. Det upplevda rummet kan förstås som en förening mellan diskurser som är förknippade med rummet (diskursiva rummet) och den materiella *verkligheten* (det materiella rummet). Föreningen utgör dock, enligt Lefebvre, något mer än endast en kompromiss mellan det abstrakta (läs: det diskursiva rummet) och det konkreta (läs: det materiella rummet). Något som, enligt Lefebvre, varken kan fångas av konkreta inventeringar av rummet eller av strukturalistiska förklaringsmodeller. (Olsson 2008:61) Här är Lefebvre svårtolkad men det framstår, som jag tolkar det, som om han har en liknande syn på relationen mellan mikro och makro som Anthony Giddens (1984) har i *struktureringsteorin*.¹¹ Kort sagt kan det upplevda rummet förstås som; diskursivt präglade *direkta* upplevelser av ett konkret, materiellt, rum.

Syntetisering av triadens element

Lefebvre är förhållandevis otydlig med hur förhållandet mellan triadens element ser ut – och i förlängningen hur de tillsammans konstituerar det sociala rummet. Det finns en rad olika tolkningar av hur förhållandet skulle kunna uppfattas. Det råder dock konsensus kring att det sociala rummet utgör en syntetisering av triadens element (se bland annat Olsson 2008 Shields 1999; Soja 1996; Elden 2004).¹² Jag har i studien valt att utgå från Stuart Eldens tolkning. Enligt Elden (2004:36-39) ska inte syntetiseringen, tillika det sociala rummet, uppfattas som en produkt utan något som är i ständig rörelse mellan triadens tre element. I förlängningen betyder det att de olika elementen, som bygger upp triaden, hela tiden influerar varandra genom interaktion. Det betyder att det inte ontologiskt sett är möjligt att separera rummen, utan endast

¹⁰ Lefebvre benämner detta rum som *representational space*. På svenska har man översatt begrepp på olika sätt, bland annat förekommer *rum av representationer* och *representationer i rum*. Jag har dock valt att använda *det upplevda rummet*, eftersom detta tydliggör att det just handlar om *upplevelser* av rummet (jmf Möllerström 2011:43)

¹¹ *Struktureringsteorin* kan ses som ett alternativ till de ”teorier som hävdar att det sociala livet bestäms av sociala strukturer, och individuell handling i huvudsak kan förklaras utifrån strukturella betingelser, och de teorier som hävdar det motsatta, som betonar individuella agenters förmåga att konstruera och rekonstruera världen runt omkring sig och förmågan att handla (i det närmaste) oberoende av strukturella betingelser.” (Brante, Andersen och Korsnes 2001:315) Giddens (1984) menar att det är fel att behandla individuella handlingar och sociala system som separata – eftersom deras respektive existenser är avhängiga varandra. De existerar endast i relation till varandra. Förhållandet mellan individerna och strukturerna är, enligt Giddens, dialektiskt. Det vill säga individerna konstituerar, och konstitueras av, strukturerna. Lefebvre tycks ha en liknande syn på förhållandet mellan mikro och makro och ser det som att de förenas i det *upplevda rummet*.

¹² Soja (1996:60-61) beskriver förhållandet mellan triadens tre element som *triaklektiskt*, istället för dialektiskt, för att tydliggöra att samtliga element hela tiden är i samspel och formar, och formas av, varandra.

analytiskt. Att separera rummen är alltså endast en analytisk konstruktion.¹³ Även om elementen hänger ihop och är i process, betyder det inte nödvändigtvis att de har lika stort inflytande på varandra och på rumsproduktionen i sin helhet. I vissa fall har exempelvis det diskursiva rummet ett omfattande inflytande, medan de i andra fall kan vara det materiella rummet som påverkar rumsproduktionen mest.

Rumsproduktionen kan konkretiseras genom produktionen av ett socialkontor. Socialkontor är, liksom rum generellt, inte neutrala. Hur socialkontoret diskursivt och materiellt är konstituerat är avhängigt en rad olika sociala faktorer. Massmedia, fackförbund, arkitekter, höga tjänstemän och arbetsmiljöverket kan tänkas ha ett särskilt stort inflytande på hur rummet utformas, både diskursivt och materiellt. De som har ett stort inflytande över diskurserna, och förkroppsligandet av dessa, kan ses som bildskapare. Samtidigt besitter vi alla en möjlighet, om än en begränsad sådan, att ha vår *egen* föreställning av rummet. Våra föreställningar färgar sedermera av sig på hur vi upplever och ämnar agera i rummet.

Interaktiva kategorier

Av särskilt intresse är att synliggöra vilka föreställningar om *klienten* som kan uttolkas ur den diskurs, som är förknippad med socialkontoret och dess säkerhetslösningar, samt vilka föreställningar som kan uttolkas utifrån de säkerhetslösningar som förkroppsligas i och genom det materiella rummet.

För att fånga det dialektiska förhållande som råder mellan *socialkontoren* och den socialt konstruerade kategorin; *klienten*, har jag använt mig av Ian Hackings (2004) begrepp *interaktiva kategorier*. Med det begreppet vill Hacking fånga den process som formar och omformar de föreställningar som förknippas med en specifik kategori.¹⁴ För att tydliggöra vad Hacking avser med begreppet kan vi utgå från hur kategorin *X* konstrueras. Enligt Hacking råder det ett dialektiskt förhållande mellan de föreställningar som förknippas med *X* och individerna som kategoriserats som *X*.¹⁵ Dessa föreställningar befinner sig inte i ett vakuum – utan de formas och omformas inom vad Hacking kallar en *matris*. Matrisen utgörs av ett komplext nätverk av sociala och materiella element. Inom matrisen växelverkar dessa element med föreställningarna och de individer som kategoriserats. Föreställningarna som är förknippade med *X* påverkar individerna, och hur de uppfattar sig själva, men individerna *kan* också påverka föreställningarna. Kategoriseringen kan komma att omformuleras, om en eller flera individer som kategoriserats som *X* uppträder eller agerar på ett sätt som inte korrelerar med den gängse uppfattningen av *X*. Det är också viktigt att poängtera att kategoriseringen inte bara påverkar de som kategoriserats, utan även människor som på ett eller annat sätt kommer i kontakt med kategoriseringen, och/eller individer som har kategoriserats.

Även om Hacking inte utforskar det materiellas påverkan i något större avseende vill jag ändå stanna upp vid det, med tanke på studiens syfte. Det som är intressant, och som också överensstämmer väl med den neomarxistiska traditionen, är att Hacking utgår från att det råder

¹³ Se även Dannestams (2008:60) resonemang gällande distinktionen mellan diskursivt och materiellt.

¹⁴ Hacking anser att, när man talar om att *något* är socialt konstruerat rör det sig oftast om att *idén* om *något* är socialt konstruerat och inte detta *något* i sig. Alltså är det inte kategorin i sig som är socialt konstruerad, utan de idéer om de som kategoriserats som är det. Jag föredrar dock ordet *föreställning* framför idé.

¹⁵ Hackings syn på relationen mellan enskilda individer som blivit kategoriserade och kategoriseringen i sig påminner i stor utsträckning om hur Lefebvres ser på relationen mellan rummet och aktörerna som vistas i det.

ett dialektiskt förhållande mellan de byggnader och ting som förknippas med X och de föreställningar som rådande om X. I ett exempel, när han bryter ned kategorin *den kvinnliga flyktingen*, skriver han följande om artefakter;

”[P]ass, uniformer, flygplatsdiskar, flyktingläger, domstolsbyggnader, fritidsläger för flyktingar. Man får gärna kalla dessa sociala, för det är deras innebörd som är viktig, men de är materiella och i sin rena materialitet utövar de stor påverkan på människor. Och omvänt utövar idéer om kvinnliga flyktingar stor påverkan på den materiella omgivningen (kvinnliga flyktingar är inte våldsamma, så det finns inget behov av pistoler, men det finns ett stort behov av papper, papper, papper).” (Hacking 2004:24-25)

Och Hacking avvisar, liksom Lefebvre och den neomarxistiska traditionen, ett angreppssätt som endast fokuserar på språket. Hacking (2004:49) menar att *kategorierna* inte bara existerar i ”språkets tomma rymd, utan också i institutioner, sedvänjor och materiell växelverkan med föremål och andra människor.”

Klienten är en kategori, som skulle kunna uppfattas som interaktiv, och som i förlängningen står i dialektiskt förhållande till socialkontoren och de *sociala rum* som de utgör. Detta har jag försökt begreppsliggöra genom att undersöka vilka föreställningar om klienter som ligger till grund för socialkontorens fysiska utformning samt vilka föreställningar som kan uttolkas ur det *faktiska* materiella rummet.

Operationalisering av de teoretiska perspektiven

Lefebvres teori om produktionen av rummet har utgjort kärnan för mitt teoretiska ramverk och Hackings perspektiv, som i analysen fått uppta mindre stort utrymme, kan ses som ett komplement.

Hackings begrepp *interaktiva kategorier* fungerar som ett komplement till Lefebvres perspektiv genom att fånga och synliggöra det dialektiska förhållande som råder mellan *socialkontoret*, som socialt rum, och den socialt konstruerade kategorin; *klienten*. Med hjälp av Hackings begrepp kan jag närma mig ett begreppsliggörande av de föreställningar om *klienten* som formar, och formas av, det *sociala rum* som socialkontoret utgör.¹⁶ Hackings begrepp *interaktiva kategorier* kompletterar de element som bygger upp Lefebvres triad. Ur det materiella rummet i sig kan man uttolka föreställningar om klienten, men även ur det diskursiva och det upplevda rummet.

I figuren nedan har jag försökt sammanfatta och tydliggöra operationaliseringen, genom att beskriva hur jag i analysen har försökt begreppsliggöra de olika rummen.¹⁷ Det är viktigt att påpeka att de tre *rummen*, som bygger upp det sociala rummet, endast går att skilja åt på ett analytiskt plan. Rummen är i själva verket insnärjda i varandra och i ett ständigt samspel. I analysen kommer jag inte begreppsliggöra rummen var för sig utan göra nedslag och lyfta exempel som tydliggör hur denna interaktion kan se ut.

¹⁶ Se begreppet *relationell rumsuppfattning* (i t.ex. Gren och Hallin 2003:86-87).

¹⁷ Pilarna, mellan de teoretiska perspektiven, i figuren nedan finns där för att understryka att det råder ett dialektiskt förhållande mellan *socialkontoret* och de föreställningar som är förknippade med *klienten*.



Produktionen av *socialkontoret*



Interaktiva kategorin; *klienten*

	<i>Det materiella rummet</i>	<i>Det diskursiva rummet</i>	<i>Det upplevda rummet</i>
<i>Definition:</i>	Det är genom detta rum sociala aspekter förkroppsligas. Det materiella rummet inbegriper primärt socialkontorens fysiska miljö och dess säkerhetslösningar.	Den <i>diskurs</i> som är förknippad med säkerheten på socialkontoren. Diskurs ska i sammanhanget förstås som ”ett bestämt sätt att tala om och förstå världen (eller ett utsnitt av den).” (Winther & Jörgensen 2000:7) ¹⁸	Direkta <i>upplevelser</i> av ett specifikt socialkontor och dess säkerhetslösningar som är, mer eller mindre, präglade av kontorens fysiska miljö och den diskurs som är förknippad med miljön.
<i>Analys:</i>	Jag har försökt begreppsliggöra hur diskursen och enskilda individers upplevelser är influerade av, och förkroppsligas i och genom, kontorens fysiska miljö och dess säkerhetslösningar. Samt försökt fånga vilka föreställningar om <i>klienten</i> som kan uttolkas ur kontorens fysiska miljöer och de säkerhetslösningar man valt.	Jag har försökt synliggöra de sociala processer som bidrar till att forma den diskurs som är förknippad med de båda socialkontorens säkerhet. Och hur diskursen i förlängningen förhåller sig till, och samspelar med, kontorens fysiska miljö och enskilda individers upplevelser av kontoren. Samt vilka föreställningar om klienten som inom ramen för diskursen kan uttolkas.	Jag har försökt fånga hur diskursen och den fysiska miljön präglar enskilda individers upplevelser av socialkontoren. Samt vilka föreställningar om <i>klienten</i> som kan uttolkas ur dessa. Jag har också försökt synliggöra hur olika individers upplevelser av kontoret tenderar att påverka varandra inbördes.

¹⁸ Det är även viktigt att betona att jag influerats av hur man inom den kritiska diskursanalysen ser på förhållandet mellan diskursen och den sociala världen (eller i mitt fall *det sociala rummet/socialkontoret*). Inom den kritiska diskursanalysen menar man att diskursen endast utgör en bland flera andra sociala praktiker som tillsammans konstituerar, och konstitueras av, den sociala världen (Winther och Jörgensen 2000:13). Man skiljer mellan *diskursiva praktiker* och andra *sociala praktiker* – och anser att det är genom en syntetisering dem emellan som den sociala världen, och dess strukturer, skapas och omskapas (Winther och Jörgensen 2000:25). På så sätt reserveras diskursbegreppet för tal, text och andra semiotiska system (Winther och Jörgensen 2000:25). Winther och Jörgensen (2000:93) kritiserar dock den kritiska diskursanalysen för att inte vara tydlig med var gränsen går mellan diskursiv praktik och annan social praktik – och här kommer Lefebvres triad passande in. Vad som inom den kritiska diskursanalysen benämns som diskursiv praktik kan likställas med Lefebvres *det diskursiva rummet*. De övriga två rummen (det materiella rummet och det upplevda rummet) i Lefebvres triad kan då förstås som, vad som inom den kritiska diskursanalysen benämns som, *andra sociala praktiker* som tillsammans med diskursen konstituerar den sociala världen eller det sociala rummet.

5. Metod och Empiri

I detta kapitel presenterar jag studiens metodologiska ansats. Inledningsvis presenteras de valda datainsamlingsmetoderna; kvalitativa intervjuer och observationer. Därefter övergår jag till att mer specifikt beskriva datainsamlingen och analysförfarandet. Avslutningsvis förs en övergripande metoddiskussion och en forskningsetisk diskussion kopplad till studien och det insamlade materialet.

Metodologisk ansats

Jag har genomfört en metodpluralistisk studie, bestående av *semistrukturerade intervjuer* och *semistrukturerade observationer*. Ofta nämns möjligheten att närma sig en *objektiv* sanning som det huvudsakliga argumentet till varför metodpluralistiska studier genomförs. Med en metodpluralistisk utgångspunkt kan man belysa ett problem från olika håll och på så vis få en mer nyanserad bild av fenomenet. Whyte (i May 2001:193) menar att de båda insamlingsmetoderna kompletterar varandra väl; ”Observationerna leder oss fram till viktiga frågor som vi vill ställa till respondenterna, och intervjuerna hjälper oss att tolka betydelsen hos det vi observerar”. Dessutom menar Jacobsson (2008:175) att data ”...som belyser ett fenomen från olika håll och bjuder på olika former av ett och samma fenomen, ökar chanserna att göra mer sofistikerade analyser”. Även förutsättningarna gällande hög sensitivitet i tolkningen och analysen av materialet tenderar att förbättras (Jacobsson 2008:177). En multimetodologisk ansats är särskilt fruktbar i relation till studiens syfte och frågeställningar och till det teorival jag gjort. Intervjupersonernas utsagor har gett mig en bild av vilka faktorer och idéer som legat till grund för kontorens säkerhetslösningar. Genom att därutöver genomföra observationer i socialkontorens fysiska miljöer har jag fått möjlighet att undersöka hur idéerna och faktorerna, sett utifrån respondenternas utsagor legat till grund för kontorens säkerhetslösningar, förkroppsligas i och genom socialkontoren.

Dessutom lämpade det sig särskilt väl att både genomföra intervjuer och observationer eftersom det, för respondenterna, kan vara svårt att klä de processer som legat till grund för kontorens fysiska miljö i ord, eftersom de själva varit en del av processen. ”Det är inte alltid de personer som själva är mitt uppe i ett skeende ”ser” vad som försiggår.” (Esaiasson 2007:343) Eller som Justesen och Mik-Meyer (2011:83) beskriver det; intervjupersoner *återger*, utifrån sitt perspektiv, *verkligheten* – medan en forskare genom observationer kan få en obearbetad kunskap om verkligheten.

Semistrukturerade intervjuer

I studien har jag genomfört semistrukturerade intervjuer. Intervjuer av en sådan karaktär kan ses som en hybrid mellan strukturerade och ostrukturerade intervjuer. Intervjuaren brukar vid semistrukturerade intervjuer utgå från specificerade frågor – vilka bidrar med en struktur som påminner om den som finns vid strukturerade intervjuer. Samtidigt har forskaren en betydligt större frihet, liknande den som forskaren har under ostrukturerade intervjuer, att ställa följdfrågor och fördjupa sig i områden som är av särskild relevans i relation till studiens syfte och frågeställningar (May 2001:150; Bryman 2011:415).

Anledningen till att jag valde semistrukturerade intervjuer var för att jag ville att respondenterna skulle ha möjlighet att besvara mina frågor förhållandevis fritt. I vissa fall

ledde det till att respondenterna gick djupare in på vissa ämnen och även berörde ämnen som jag på förhand inte hade förutsett. Bryman (2011:413) menar att det är önskvärt att ”låta intervjun röra sig i olika riktningar, eftersom detta ger kunskap om vad intervjupersonen upplever vara relevant och viktigt.” Detta var ett förhållningssätt som jag, vid intervjuerna, anammade, vilket bland annat mynnade ut i att respondenterna talade väldigt mycket om säkerheten på kontoren och det blev tydligt hur mycket utrymme säkerhetsfokuset hade upptagit vid planeringen av kontoren. Samtidigt bidrog intervjuernas *semistrukturerade* karaktär till att skapa förutsättningar för att komparera respondenternas utsagor.

För att bära med mig en struktur mellan de olika intervjutillfällena utgick jag ifrån en intervjuguide (Bryman 2011:419). Innan jag sammanställde intervjuguiden genomförde jag *grundläggande observationer*, på respektive kontor. Dessa observationer utgjorde sedermera underlag till intervjuguiden. Att, innan intervjutillfällena, få en inblick i kontorens fysiska miljöer bedömde jag som absolut nödvändigt eftersom det annars hade varit omöjligt att ställa adekvata, och fördjupande, frågor. I samband med de grundläggande observationerna skrev jag även ner mina första intryck av socialkontoren.¹⁹ Under studiens gång reviderades intervjuguiden vid flera tillfällen. Dels på grund av att jag insåg att respondenterna i vissa fall inte kunde svara på frågorna och dels för att jag insåg att vissa av frågorna var irrelevanta i relation till studiens syfte och frågeställningar.²⁰

Respondenterna och intervjutillfällena

Respondenterna från respektive kontor kom jag i kontakt med, med hjälp av snöbollsmetoden. I sammanhanget innebar det att jag i ett inledande skede kom i kontakt med en tjänsteman som varit involverad i planeringen av kontoren och sedermera bad jag hen att tipsa mig om andra personer som varit involverade och/eller har ett särskilt säkerhetsansvar (jmf May 2013:175). Möllerström (2011:55) menar att en sådan urvalsprincip är lämplig när man vill komma i kontakt med personer som har mycket information om ett specifikt ämne – i detta fall socialkontoren och deras säkerhetslösningar. Snöbollsmetoden fungerade väldigt bra då jag med kort varsel kunde komma i kontakt med tjänstemän som besatt relevant information. När intervjupersonerna valdes eftersträvade jag inte att könsfördelningen skulle vara jämn, utan mitt primära fokus låg på att komma i kontakt med tjänstemän som hade mycket information om det som, sett utifrån studiens syfte och frågeställningar, var av relevans. Totalt genomfördes intervjuer med sju respondenter (fem kvinnor och två män). Varav fyra med tjänstemän från kontor A, och tre från kontor B.²¹ Majoriteten av intervjuerna varade i c:a 1,5 timme.

¹⁹ För en mer utförlig diskussion om vikten av att skriva ner de första intrycken, av den kontext vari observationer ska genomföras, se *Metoddiskussionen* (se s.28).

²⁰ Det är viktigt att betona, som jag påpekade i inledning av uppsatsen, att studiens ursprungliga syfte var ett annat. Tanken i ett inledande skede var att fokusera på socialkontoren i stort och inte specifikt på kontorens säkerhetslösningar. Studiens ursprungliga syfte var även något som präglade intervjuguidernas utformning. Flera teman rörde inte kontorens säkerhet – samtidigt så kom många av intervjupersonerna att tala om säkerhet även när dessa, vid intervjutillfällena, behandlades. Att kontorens säkerhet kunde uppta så mycket utrymme möjliggjordes tack vare intervjuernas *semistrukturerade* karaktär.

²¹ Utöver de sju intervjuer som, tillsammans med observationerna, utgör studiens empiri, genomförde jag även intervjuer med två tjänstemän från två andra kontor. Dock återger jag inte, eller refererar till, dessa intervjuer i studiens resultat- och analysavsnitt. Anledningen till att jag valt att inte ta med dessa intervjuer är för att jag inte fick möjlighet att genomföra observationer i de kontorens fysiska miljöer. Det ena kontoret var under uppbyggnad, och hann helt enkelt inte bli färdigt i tid, och det andra fick jag inte tillträde till.

Vid intervjutillfällena strävade jag efter att respondenterna skulle känna sig så trygga och bekväma som möjligt (jmf Bryman 2011:420) och då syftar jag i synnerhet på valet av miljö. Detta var aldrig något problem – då samtliga respondenter hade eget kontor alternativt hade möjlighet att boka besöksrum där vi kunde samtala ostört. Som intervjuare upplevde jag att samtliga respondenter var avspända och väldigt samarbetsvilliga. Samtliga respondenter godkände att jag spelade in intervjuerna, vilket innebar att jag, vid intervjutillfällena, fullt ut kunde fokusera på att intervjua. Dessutom möjliggjorde inspelningarna att jag kunde fånga och återge respondenternas utsagor i deras egna ordalag, i studiens- resultat och analysavsnitt, med en detaljrikedom som annars inte hade varit möjlig (jmf Bryman 2011:420). Efter intervjutillfällena transkriberade jag intervjuerna. Jag skrev av dem ordagrant för att få med alla nyanser i deras sätt att uttrycka sig (jmf Aspers 2007:149). Att jag valde att transkribera intervjuerna möjliggjorde dessutom att jag, vid upprepade tillfällen, kunde gå igenom dem och på så sätt förhålla mig mer dynamiskt till det insamlade materialet.

Semistrukturerade observationer

I metodlitteraturen talar man oftast i termer av *strukturerade* eller *ostrukturerade* observationer. Observationerna som genomfördes i studien ligger dock någonstans mitt i mellan dessa – och jag har därför valt att benämna observationerna som *semistrukturerade*.

Inför observationerna gick jag genom det transkriberade intervjumaterialet – och utifrån materialet formulerade jag teman och frågeställningar som jag under observationerna särskilt ämnade fokusera på. Vad som var centralt under intervjuerna skulle även vara centralt under observationerna. Även om det jag i huvudsak fokuserade på under observationerna, tog avstamp i intervjupersonernas utsagor, strävade jag ändå efter att inte bli helt styrd av intervjumaterialet – utan behålla en viss öppenhet under observationerna, för att ha möjlighet att uppmärksamma delar i miljön som inte hade uppmärksammats under intervjuerna.

Socialkontoren och observationstillfällena

I valet av socialkontor utgick jag från tre kriterier. För det första var det viktigt att socialtjänsten förhållandevis nyligen hade flyttat in i lokalerna, alternativt att det nära i tiden genomförts omfattande ändringar i lokalerna. Anledningen var att jag ville att de resonemang som legat till grund för hur lokalerna har utformats inte låg för långt tillbaka i tiden. Ett andra kriterium var att det fanns tjänstemän/respondenter kvar på arbetsplatsen, som varit delaktiga i planeringsprocessen. Det tredje kriteriet var att jag ville fokusera på de delar av lokalerna vari ekonomiskt bistånd är placerade. Detta eftersom det är den avdelning inom socialtjänsten som tar emot högst andel klienter, såväl okända som kända.

Eftersom de socialkontorsmiljöer, jag ville studera, är av en *sluten institutionell* karaktär var det av särskild vikt att i ett tidigt skede komma i kontakt med, vad Bryman (2011:380; se även Aspers 2007:114; Andersson & Swärd 2008:239) benämner som, *nycklar* till fältet. I mitt fall utgjordes nycklarna, på de båda socialkontoren, av chefer på höga positioner. Bryman (2011:383) menar att vägen in inte är så väsentlig så länge man får tillträde och det att det gått *rätt* till sett utifrån de etiska principerna. För att komma i kontakt med *nycklar* till fältet hörde jag mig för bland studenter och närstående – med kopplingar till socialtjänsten.

Vad gäller kontor A blev jag tipsad av en studiekamrat. Dessutom var en av cheferna där, bekant med min handledare sedan tidigare, vilket förmodligen bidrog till att jag fick möjlighet

att undersöka kontoret och genomföra intervjuer med tjänstemän. Gällande kontor B så var det en närstående som var bekant med anställda på höga positioner.

Först efter intervjutillfällena, på respektive kontor, genomförde jag de mer omfattande observationerna. Då i ljuset av det jag hade fått ta del av under intervjuerna. Innan jag inledde observationerna på respektive kontor, transkriberade jag intervjuerna med tjänstemännen från det berörda kontoret.²² Utifrån det transkriberade materialet kunde jag urskilja att säkerheten hade varit väldigt central vid planeringen och utformningen av kontoren – vilket gjorde att jag, under observationerna, i stor utsträckning fokuserade på de säkerhetslösningar som respondenterna hade berättat om. Jag undersökte hur säkerhetslösningarna användes och fungerade, vad de fyllde för funktion och på hur detta överensstämde med respondenternas utsagor. Jag fokuserade också på hur ett klientbesök, i sin helhet, kunde se ut i relation till rummet – och säkerhetslösningarna. Jag hade dessutom hela tiden i åtanke vilka föreställningar om klienten som kunde uttolkas ur kontorens fysiska miljöer – och de säkerhetslösningar som förkroppsligas *i* och *genom* kontoren.

Totalt genomfördes 40 observationstimmar, varav 20 timmar på respektive kontor. Observationstillfällena var fördelade på fem halvdagar (4 timmar per tillfälle) på varje kontor. Observationerna genomfördes i de delar av lokalerna som klienter som skulle besöka ekonomiskt bistånd vistades i; dels inne i korridorerna, bland socialsekreterarnas tjänsterum vari klientbesök togs emot och dels ute i väntrummet och mottagningsmiljön.²³

Under observationerna förde jag anteckningar i min mobiltelefon – dels för att det var smidigt och dels för att mitt antecknande inte skulle dra så mycket uppmärksamhet till sig. En stor andel av de väntande klienterna satt också upptagna med sina mobiltelefoner medan de väntade. De anteckningar jag förde under observationerna kan beskrivas som stödanteckningar som jag sedan, efter varje observationstillfälle, skrev om till en mer förståelig och omfattande text. (jmf Bryman 2011:396-397; Aspers 2007:116)

Med chefernas godkännande tog jag också fotografier av socialkontorens fysiska miljöer. Syftet var att fotografierna skulle utgöra ett komplement till fältanteckningarna och fungera som en slags minneshjälp.²⁴ (jmf Bryman 2011:405)

Förhållningssätt under observationerna

Av etiska skäl, och i samråd med ansvariga chefer på de båda kontoren, var jag öppen med att det var i rollen som forskare jag befann mig på kontoren. Jag bar en namnbricka där det stod mitt namn, ”forskare” och vid vilket universitet jag studerar. Ett sådant förhållningssätt bidrog förmodligen till att jag rörde mig från ett mer naturalistiskt perspektiv, mot att betraktas som *utomstående*. Samtidigt strävade jag, under observationstillfällena, efter att inta en så passiv

²² För att förtydliga; jag genomförde först intervjuerna med respondenterna från kontor A och sedan observationerna på kontor A. Därefter genomförde jag intervjuerna med respondenterna från kontor B – och sedermera observationerna på kontor B. Det väsentliga var att jag genomförde, och sammanställde, intervjuerna innan jag påbörjade observationerna.

²³ I bilaga 2 finns ritningar av de delar av socialkontoren vari observationerna genomfördes.

²⁴ På grund av rådande sekretess och av etiska skäl var jag noga med att inga klienter eller socialsekreterare fångades på bilderna. Dessutom valde jag att fotografera i väntrumsmiljöerna när kontoren var lunchstängda, för att inte skapa något obehag hos besökare som befann sig i miljön.

roll som möjligt, eftersom jag ville påverka den producerade empirin så lite som möjligt.²⁵

Det råder delade meningar om huruvida passivitet leder till mer obefläckad och naturalistisk data. Repstad (1993) menar att om man som forskare och observatör intar en alltför passiv ställning, i relation till individerna som vistas i den studerade miljön, kan det uppfattas som provocerande. Detta gäller främst om man, som i mitt fall, är öppen med att man observerar miljön som forskare.

”[E]n total passivitet från observatörens sida kan skapa en osäkerhet och möjligen aggression hos aktörerna. De upplever en obalans i relationen mellan forskare och aktör, om det bara är de som skall lämna ut sig. Man ser oftast en aktiv forskare framför sig när man tänker på forskningseffekten, men i praktiken visar det sig alltså att en sluten och passiv forskare i hög grad också kan påverka aktörerna.” (Repstad 1993:35)

Repstad menar vidare att aktörerna, om forskaren intar en passiv ställning, kan uppleva att forskaren spionerar på dem och ser dem som objekt snarare än som subjekt. I mitt fall tror jag inte att det var något större problem. Dels på grund av att jag genomförde en stor del av observationerna i väntrumsmiljön och där är det mest naturliga är att vara reserverad och sitta ner och vänta och trots min namnskytt upplevde jag inte att jag drog, speciellt mycket, uppmärksamhet till mig. Att jag, i stor utsträckning, tycktes smälta in i miljön bekräftades dessutom av att jag vid flera tillfällen, av såväl socialsekreterare som klienter, misstogs för att vara klient. Som ovan nämnt förde jag anteckningar med hjälp av min mobil, vilket förmodligen bidrog till att min roll som *observatör* framstod som mindre tydlig för omgivningen.

Av etiska skäl inledde jag inte, under observationstillfällena, några konversationer med klienter – då de lätt kan övergå i intervjuer som jag saknade samtycke till att använda som empiri. I enstaka fall inledde jag dock konversationer med anställda på kontoren – vid de tillfällen jag bedömde att något av relevans sades tillfrågade jag de berörda om det var okej att använda deras uttalande. Trots min restriktiva hållning när det gällde konversationer med klienter, refererar jag ändå i min studie vid ett tillfälle till ett samtal med en klient. I det fallet var det klienten som inledde samtalet med mig. Efter samtalet frågade jag hen om jag kunde använda mig av samtalet i uppsatsen – vilket den berörda klienten gav sitt samtycke till.

Sammanfattning av datainsamlingen

1. Först genomfördes grundläggande *observationer* av kontorens fysiska miljö. Dessa observationer utgjorde underlag för den intervjuguide jag använde mig av vid intervjutillfällena.
2. Därefter genomfördes intervjuer, med tjänstemän som har varit involverade i planeringen av kontoren och/eller har ett särskilt ansvar för den fysiska miljön. Jag var noga med att transkribera intervjuerna i nära anslutning till dem och med exakt ordalydelse. Detta för att, i studien, kunna återge dem så korrekt som möjligt, men också för att jag skulle ha förhållandevis klar bild av respondenternas resonemang kring den fysiska miljön inför de observationer jag sedermera genomförde.

²⁵ En etnografisk studie, med högre grad av deltagande, hade varit lämplig om syftet exempelvis varit att förstå kontorens säkerhet ur klienternas eller socialsekreterarnas perspektiv (jmf Justesen och Mik-Meyer 2011:92-93). I mitt fall var jag snarare intresserad av att, genom ett utifrånperspektiv, undersöka kontorens säkerhet och hur den förkroppsligas i och genom rummet. Därför valde jag att förhålla mig mer passivt under observationerna.

3. I ljust av vad som framkommit under intervjuerna genomförde jag slutligen, mer omfattande, *observationer* i kontorens fysiska miljöer. Det rörde sig om fem halvdagar på respektive kontor. Under observationerna förde jag stödanteckningar på min mobil och sedermera, i så direkt anslutning som möjligt, efter varje observationstillfälle, skrev jag om stödanteckningarna till en mer nyanserad och omfattande text. I samband med observationerna fotograferade jag även den fysiska miljön. Syftet med fotografierna var att jag, så utförligt som möjligt skulle kunna beskriva socialkontorsmiljöerna – och dess säkerhetslösningar.

Analysförfarande

Mitt förhållningssätt, i analysen, till det insamlade materialet är inspirerat av vad som inom hermeneutiken, oftast benämns som *den hermeneutiska cirkeln*.²⁶

Hans-Georg Gadamer gör i sitt verk *Truth and Method* en grundlig framställning av vad man kan se som de huvudsakliga karaktärsdragen för hermeneutiken – hur vi tolkar vår värld genom vår förförståelse för att skapa oss en förståelse (nedan redogör kort för den förförståelse jag hade innan studien påbörjades). Hermeneutiker argumenterar för att det inte existerar någon objektivitet – alltså ingen ren fakta (Brante, Andersen & Korsnes 2001:114-115). Gadamer (i Thomassen 2007:101) menar att om data endast är tillgängliga i kraft av att vi definierar och förstår det som *något* är de i ett direkt skede ”påverkade” och bestämda av vår förförståelse. Alltså är inom hermeneutiken vår förförståelse oundgänglig när vi tolkar och förstår något som *något*.

Vår förförståelse är nödvändig när vi ska tolka fenomen eftersom vi måste ha vissa idéer om vad vi ska leta efter. ”Utan sådana idéer skulle våra undersökningar inte ha någon *riktning*. Vi skulle inte kunna veta *vad* vi ska rikta vår uppmärksamhet *mot*.” (Gilje & Grimen 2007:179) Vad som ingår i en aktörs förförståelse kan vara otroligt mångfacetterat. Dock är det viktigt att poängtera att förförståelsen inte är något statiskt, utan att den ständigt revideras i mötet med *världen*. Om vår förförståelse inte vore reviderbar skulle vi aldrig, tillsammans med andra människor, kunna nå en ömsesidig förståelse av *något* (Gilje & Grimen 2007:184). Vidare syftar den hermeneutiska cirkeln, eller förståelsens cirkel, till att förklara hur tolkningen och förståelsen av *något* växer fram. Den hermeneutiska cirkeln kan förstås som:

”... ständiga rörelser mellan helhet och del, mellan det vi ska tolka och den kontext som det tolkas i, eller mellan det vi ska tolka och vår egen förförståelse. Hur delen ska tolkas är beroende av hur helheten tolkas, och hur helheten tolkas är beroende av hur delarna tolkas.” (Gilje & Grimen 2007:187)

Mitt analysförfarande har, i enlighet med den hermeneutiska cirkeln, sett ut enligt följande:

1. Jag fördjupade mig i forskning som rör socialkontorets utformning – för att ta del av andras tidigare tolkningar av problemområdet.
2. Vidare samlade jag in data – i form av intervjuer och observationer – som jag utifrån min förförståelse bedömde var av relevans.

²⁶ Hans-Georg Gadamer (2008:102-110), vars syn på begreppet jag utgått ifrån, använder dock benämningen *förståelsens cirkel*.

3. Därefter sammanställdes anteckningarna från observationerna och intervjuerna transkriberades. Redan vid sammanställning av materialet försökte jag urskilja olika delar, eller teman, som var återkommande. Detta kan förstås som att analysförfarandet ägde rum parallellt med insamlingen av materialet. Enligt Bryman (2011:430-431; se även Aspers 2007:123) har forskaren mycket att vinna på ett sådant förhållningssätt. Om man som forskare påbörjar analysen parallellt med datainsamlingen blir inte analysförfarandet så övermäktigt som om man väntar till att allt material är insamlat. Dessutom kan forskaren bli medveten om olika teman som, fortsättningsvis i studien, kan vara intressanta att fokusera på. Bland annat möjliggjorde detta förhållningssätt att jag redan under datainsamlingen kunde uppmärksamma hur central säkerheten varit vid planeringen och utformningen av kontoren. Det medförde att jag kunde ställa fördjupande frågor om säkerheten under intervjuerna och att jag, under observationerna, kunde fokusera på hur säkerhetslösningarna förkroppsligats i och genom rummet. Detta mynnade i förlängningen ut i att studiens syfte reviderades till att särskilt fokusera på kontorens säkerhet.
4. När jag hade sammanställt materialet, läste jag igenom det, om och om igen, för att kunna förhålla mig till det på ett mer dynamiskt sätt och därefter tematisera/koda det (se Bryman 2011:523-525; 528-530).²⁷ Därefter analyserade och tolkade jag de olika temana ur ett helhetsperspektiv, men även var för sig, i ljuset av det teoretiska ramverk jag, i studien, valt att utgå ifrån.²⁸

Förförståelse

Eftersom forskarens förförståelse spelar en central roll, inom såväl den kvalitativa forskningstraditionen som inom hermeneutiken, kommer jag att kort redogöra för den förförståelse jag hade när jag påbörjade studien.

Trots att jag är utbildad socionom hade jag, innan studien utfördes, ingen större erfarenhet av socialkontorsmiljöer. Visserligen hade jag under studietiden gjort ett par studiebesök där, men det är också allt. Min förförståelse utgjordes alltså huvudsakligen av de erfarenheter andra delgett mig och det jag tagit del av genom massmedia och forskning inom området. Bilden av socialkontoren har ofta präglats av att säkerhetslösningarna där, är nödvändiga för att verksamheten ska fungera på ett tillfredsställande sätt. Min uppfattning är att de verksamma socialsekreterarna, som jag har talat med, har varit förhållandevis positivt inställda till socialkontorens säkerhet, utan att direkt kunna förklara varför. Vidare har det i media, såsom jag uppfattat det, lyfts fram att socialsekreterare, med jämna mellanrum, får utstå hot och våld och att deras arbetsituation är ohållbar.

Att jag inte hade någon direkt *egen* erfarenhet av socialkontor kan ses som en brist, men det behöver nödvändigtvis inte vara det. Vincent Dubois (2010) hade, liksom mig, inte någon

²⁷ Enligt Bryman (2011:528) använder många forskare begreppen *kodning* och *tematisering*, mer eller mindre, synonymt. Mitt förhållningssätt, i analysförfarandet, har influerats av hur båda begreppen framställs i metodlitteraturen. I studien genomfördes tematiseringen/kodningen genom att några *huvudteman*, med tillhörande *subteman*, uttolkades ur materialet – som sedermera tolkades och analyserades i ljuset av de teoretiska perspektiv som, jag i studien, valt att utgå ifrån.

²⁸ Precis som jag påpekade i studiens inledning har jag inte haft för avsikt att komparera de båda kontoren, vilket även är något som har präglat resultat- och analysavsnittet på så sätt att kontoren har fått uppta olika stort utrymme.

större erfarenhet av socialkontor när han genomförde en omfattande studie av hur interaktionen mellan socialarbetare och klienter ser ut på socialkontor. Dubois (2010) menar att han i sin studie antog, det Alfred Schütz (2002) benämner som, *främlingens* perspektiv. Enligt Schütz (2002:219-235) är det som *främling*, med ringa erfarenhet av ett specifikt fenomen, ofta lättare att uppmärksamma och synliggöra saker som för andra, med mer erfarenhet, ofta tas för givna. Schütz (2002:225) menar att främlingen ”blir till sitt väsen en person som måste ifrågasätta nästan allt som framstår som odiskutabelt för medlemmarna av den grupp han närmar sig.”

Min förhoppning är att jag på grund av min begränsade erfarenhet kunde uppmärksamma detaljer – som andra, med mer erfarenhet, kanske inte reflekterar över. Att jag inte var bekant med den diskurs som är förknippad med socialkontorens säkerhet – skulle kunna ha bidragit till att jag hade lättare för att uppmärksamma intressanta detaljer i respondenternas sätt att tala om kontorens säkerhet – och, oftast implicit, om *klienten*. Dessutom skulle min begränsade erfarenhet av socialkontorens fysiska miljöer – och dess säkerhetslösningar – kunna ha bidragit till att jag med mer kritiska ögon kunde undersöka miljön.

Validitet och reliabilitet

Validitet handlar om huruvida man mäter det man avsett att mäta och *Reliabilitet* handlar om precisionen i mätverktygen som använts inom forskningen (Jönsson 2010:13). Hur pass relevanta begreppen är för kvalitativa studier har över tid diskuterats flitigt. Den linje som, enligt Bryman, tycks vara förhållandevis genomgående är att begreppen är relevanta, om deras innebörd i viss mån ändras. Bryman (2011:354-356) har, starkt influerad av de resonemang Lincoln och Guba (1985) för i *Naturalistic inquiry*, brutit ned de båda begreppen med uppsåtet att göra de mer applicerbara på kvalitativa studier. Istället för validitet och reliabilitet utgår Bryman från begreppen *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *konfirmering*.

Trovärdighet kan definieras på liknande sätt som intern validitet (jmf Shadish, Cook & Campbell 2002:53). Kort sagt hur sannolika eller troliga studiens resultat är. Trovärdiga resultat säkerställs genom att man som forskare följer de forskningsregler som finns, samt att man försäkras sig om att man uppfattat den sociala verkligheten som studerats, på *rätt* sätt. (Bryman 2011:52; 354-355) Trovärdigheten i min studie underbyggs genom respondentvalidering och triangulering. Att jag har fotograferat miljön och spelat in intervjuerna kan ses som ytterligare sätt att öka studiens trovärdighet.

Överförbarhet kan liknas vid extern validitet (jmf Shadish, Cook & Campbell 2002:83) – alltså i vilken utsträckning resultaten är tillämpbara i andra kontexter (Bryman 2011:355). Eftersom min studie inte strävar efter ett resultat som är generaliserbart är inte graden av överförbarhet särskilt relevant. Jag har ändå strävat efter täta beskrivningar av den sociala verkligheten jag studerat. Om mina beskrivningar är väldigt täta är det lättare för andra som genomför liknande studier att avgöra huruvida min studie är av relevans. Detta kriterium har jag uppnått genom att använda hudnära och utförliga beskrivningar av respondenternas utsagor och av kontorens säkerhetslösningar.

Pålitlighet liknar det som vanligtvis benämns som reliabilitet – ”det vill säga om man får likartade resultat även vid ett annat tillfälle” (Bryman 2011:52). För att uppnå detta ställs det krav på mig som forskare att försöka se min forskningsprocess utifrån – vilket ofta är väldigt svårt – och säkerställa att delarna är inbördes konsistenta, samt att det finns en tydlig redogörelse av forskningsprocessens olika faser. För att säkerställa att min studie är av pålitlig karaktär har jag tagit hjälp av *utomstående*, då det är lätt att bli ”hemmablind”. I huvudsak har

min handledare haft som uppgift att granska forskningsprocessen och hur jag beskrivit dess olika delar. Samtidigt är det vid kvalitativa undersökningar svårt att uppnå likartade resultat då forskarens referensram är unik – vilket också präglar tolkningarna och analysen av det insamlade materialet.

Konfirmering handlar om huruvida forskaren har haft kontroll över sina värderingar, så att dessa inte, på något avgörande sätt, påverkat det insamlade materialet och tolkningarna av det (Bryman 2011:355-356). Nyckeln har varit att kontinuerligt, under forskningsprocessen, medvetandegöra vad min förförståelse grundar sig i. Om man som forskare inte är noggrann med det, ökar risken avsevärt för att man samlar in, och tolkar, empiri på ett sätt som bekräftar förförståelsen. Även här är det lätt att bli ”hemmablind”. Transparens och öppen dialog med utomstående, i mitt fall med handledare och andra studenter, har utgjort nödvändiga verktyg i min strävan efter att närma mig ett objektivt förhållningssätt.

Metoddiskussion

Det var i relation till studiens syfte, såväl det ursprungliga som det reviderade, nödvändigt att genomföra både intervjuer och observationer. Detta eftersom jag dels var intresserad av de idéer och faktorer som legat till grund för kontorens säkerhetslösningar (intervjuer), och dels av hur dessa förkroppsligades i och genom kontoren (observationer). Detta multimetodologiska angreppssätt visade sig vara fruktbart. Såväl intervjuerna som observationerna var rika på information som var relevant i relation till studiens syfte. Det insamlade materialet blev dock väldigt omfattande – det var en tidskrävande process att både genomföra intervjuer (inte minst att transkribera dessa) och observationer.

Jag har kunnat urskilja tre *nycklar* som var av särskild vikt under datainsamlingsprocessen. Den kanske viktigaste nyckeln var att jag gick igenom och analyserade materialet parallellt med att jag samlade in det. Detta förhållningssätt bidrog till att, steg för steg, synliggöra hur central säkerheten varit vid planeringen och utformningen av de båda kontoren. Det var genom detta samspel med empirin som studiens nya reviderade syfte växte fram – ett syfte som sedermera blev det slutgiltiga. Detta medförde också att jag successivt fokuserade mer och mer på kontorens säkerhet vid datainsamlingen.

En annan av nycklarna till att jag, under intervjuerna, fick så intressanta och djupgående svar om kontorens säkerhet kan ha berott att det ursprungliga syftet inte primärt var inriktat på kontorens säkerhet – utan på socialkontorens fysiska miljö i stort. Detta var respondenterna väl medvetna om, vilket kanske bidrog till att avdramatisera ämnet – som annars kanske kunde uppfattas som förhållandevis laddat. Nu kom respondenterna, i stor utsträckning, istället in på ämnet själva.

Ytterligare en nyckel för att få till ett fruktbart material var att jag i samband med observationerna blev varse om hur viktigt det var att skriva ner mina första intryck av socialkontoren. Enligt Goffman (i Aspens 2007:117) *ser* man under den första dagen mer än någonsin – och med en helt annan detaljrikedom. Successivt sjunker förmågan att uppmärksamma detaljer – ”det du en gång förvånades över blir helt normalt och till slut saker som du inte ens reflekterar över. Den process som forskaren genomgår liknar till viss del den normala socialiseringsprocess som sker med nyanlända i fältet.” (Aspens 2007:117; se även Schütz (2002:219-235) begrepp *främlingen*) Detta fenomen var kanske allra tydligast när det gäller observationerna på socialkontor B. Under mitt första besök på kontoret blev jag väldigt chockerad över de säkerhetslösningar man valt i mottagningsmiljön. Utifrån min dåvarande

förförståelse liknande det snarare ett häkte än ett socialkontor. Det som var uppseendeväckande var att jag redan efter ett par observationstillfällen började *vänja* mig vid miljön. Tack vare att jag hade skrivit ner mina första intryck kunde jag reflektera över hur min förförståelse, och mitt *seende*, successivt hade omformats så snabbt. Om jag inte hade haft möjlighet att gå *tillbaka* till mitt första intryck hade nog mitt mer kritiska seende gått förlorat – vilket sedermera förmodligen hade präglat mina fältanteckningar och i förlängningen även studiens resultat- och analysavsnitt.

Etiska överväganden

Ett inledande etiskt övervägande man som forskare bör göra är huruvida det förekommer skada för de som berörs av studien och om det gör det måste man fråga sig huruvida *ändamålet helgar medlen* (Bryman 2011:132; Kvale & Brinkmann 2009:89). Förhoppningen är att min studie kan bidra till att synliggöra vilka idéer och faktorer som legat till grund för socialkontorens utformning och hur dessa förkroppsligas genom rummet. Samt vilka föreställningar om klienter som kan uttolkas ur detta. I förlängningen skulle detta kunna bidra till kunskaper om utformning och organisation av det sociala arbetet.

Jag har i studien utgått från de etiska principer som gäller inom svensk forskning – *informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet* samt *nyttjandekravet*.

Informationskravet (Bryman 2011:131; Kvale & Brinkmann 2009:87) uppfylls genom att forskaren på ett utförligt sätt informerar berörda personer om studiens syfte och att deltagandet är frivilligt. Sett till intervjutillfällena och respondenterna har informationskravet uppfyllts genom ett informationsbrev (se bilaga 3). Informationskravet var dock betydligt svårare att uppfylla vid observationerna. Vid samtliga observationstillfällen bar jag en namnbricka där det även stod att jag var forskare. Ytterst få tycktes lägga märke till min namnbricka – utan verkade uppfatta som en i mängden.

Samtyckeskravet (Bryman 2011:132; Kvale & Brinkmann 2009:87) innebär att deltagarna själva ska ha rätt bestämma över sin medverkan. I informationsbrevet till respondenterna var jag tydlig med att deltagandet i studien var helt frivilligt. Vid observationstillfällena var detta förstås, mer eller mindre, omöjligt då det knappast är praktiskt genomförbart att låta samtliga berörda på ett socialkontor ge sitt samtycke (Jmf Homan i Bryman 2011:135-136). I resultat- och analysavsnittet refererar jag till samtal som jag förde med socialsekreterare – samtliga av de berörda har, muntligen, gett sitt samtycke till att jag kunde ha med deras utsagor i uppsatsen. Jag har även med ett utdrag från ett samtal med en klient. Ett samtal som klienten initierade – och som hen sedermera gav sitt samtycke till att jag fick använda mig av i studien.

Konfidentialitetskravet (Bryman 2011:132; Kvale & Brinkmann 2009:88) innebär att privata uppgifter som möjliggör identifikation av deltagarna inte ska avslöjas i studien. De intervjupersoner som deltagit i studien benämns med kodnamn i studiens resultat- och analysavsnitt. Jag använder mig dessutom konsekvent av ”hen”, istället för ”hon” och ”han”, i avidentifieringssyfte. Även socialkontoren är avidentifierade, och kallas kontor ”A” och kontor ”B”, eftersom det annars vore lätt att identifiera respondenterna utifrån det specifika socialkontoret i kombination med deras yrkestitlar och utbildningsbakgrund. I bilagorna finns ritningar över de båda socialkontoren – dock är, min bedömning, att risken är väldigt låg för att man ska kunna identifiera de undersökta socialkontoren utifrån dem. Ritningarna är dessutom inte fullständiga, då jag endast har valt att ta med de delar av socialkontoren vari jag genomfört observationer – vilket ytterligare försvårar en eventuell identifikation. Jag övervägde in i det

sista att, som bilaga, ta med de fotografier som jag, i samband med observationerna, tog i socialkontorsmiljöerna då de skulle kunna bidra till att *placera* läsaren i miljöerna. Dock beslutade jag mig för att utelämna dem från studien, eftersom fotografierna skulle kunna underlätta en identifiering av kontoren – vilket i sin tur skulle kunna kopplas till respondenterna.

Nyttjandekravet handlar om att den insamlade empirin endast får användas för forskningsändamålet (Bryman 2011:132; Kvale & Brinkmann 2009:88). Den insamlade empirin har endast använts i och till studien.

6. Socialkontoren

I detta kapitel presenteras inledningsvis de socialkontor, som jag genomfört observationer på, samt de intervjupersoner, från respektive kontor, som deltagit i studien. Därefter kommer jag att beskriva den rådande säkerheten på respektive socialkontor.

Presentation av socialkontoren och intervjupersonerna

I resultat- och analysavsnittet benämns socialkontoren, som ingått i studien, som kontor A och kontor B. Av språkliga skäl använder jag mig ibland av benämningen *kommun A* respektive B. Vidare har jag valt att kalla de fyra intervjupersoner som är kopplade till socialkontor A, för A1-A4 och de tre, som är kopplade till kontor B, för B1-B3. Anledningen till att jag valt denna lösning är för att det, som läsare, ska vara lätt att härleda vilka intervjupersoner som hör ihop med vilket kontor.

Socialkontoren

I den kommun, som kontor A är beläget i, bor det c:a 70 000 invånare i kommunen varav c:a 25 000 invånare i tätorten. I den kommun, som kontor B är beläget i, bor det c:a 90 000 invånare varav c:a 60 000 invånare i tätorten. Båda kommunerna ligger i södra Sverige.

På socialkontor A är Individ och familjeomsorgs samtliga myndighetsutövande avdelningar placerade. IFO-verksamheten flyttade till lokalerna 2011 efter att tidigare suttit utspridda i olika lokaler i kommunen. Kontoret är beläget en bit utanför de centrala delarna av tätorten – c:a 15 minuters gångavstånd från centralstationen. Socialkontoret består av två plan och på nedervåningen finns mottagningsenheten, ekonomiskt bistånd samt enheten för missbruk. Och på andra våningen återfinns familjerätten och enheten för barn och familj. På kontoret finns ett väntrum per våningsplan. Då jag i studien intresserat mig för ekonomiskt bistånds lokaler har jag uteslutande genomfört observationer på plan ett – samt under intervjuerna primärt fokuserat på dessa delar av kontoret.

Även på kontor B är IFO-verksamheten samlokaliserad. De olika avdelningarna inom IFO har successivt flyttat in och sedan 2009 återfinns samtliga avdelningar i samma fastighet. Fastigheten ligger centralt beläget i anslutning till tätortens mest trafikerade gågata. Ekonomiskt bistånd i kommun B är uppdelad i fyra enheter; mottagningsenheten, arbetsenheten, ungdomsenheten och rehabenheten. De tre förstnämnda enheterna sitter på samma våningsplan, tillsammans med enheten för barn och familj, och deras klienter nyttjar samma reception och väntrum. Rehabenheten sitter en våning ned och delar lokaler och väntrum med missbruksenheten. Jag har inte undersökt rehabenhetens lokaler utan endast fokuserat på de övriga enheternas lokaler. Liksom vid datainsamlingen på kontor A fokuserade jag vid intervjuerna primärt på utformningen av de lokaler som jag sedermera genomförde observationerna i.

Intervjupersonerna

När jag gav de olika intervjupersonerna kodnamn har jag strävat efter att det, siffermässigt, i så stor utsträckning som möjligt, ska överensstämma med vilken roll/position respondenterna har. Exempelvis har jag gett de båda förvaltningscheferna siffran 1 i sina kodnamn (A1 och B1) och de tjänstemän som var chefer över ekonomiskt bistånd siffran 2 (A2 och B2) osv. Dessutom

vill jag återigen poängtera att jag, av avidentifieringsskäl, valt att benämna samtliga respondenter som hen, istället för han eller hon.

Respondenter från socialkontor A

A1 är utbildad socionom, och har därefter även läst masterprogrammet i socialt arbete, och arbetar sedan 2010 som förvaltningschef för socialtjänsten. Innan hen började som förvaltningschef har hen, de senaste 25 åren, haft olika chefsjänster inom socialt arbete.

A2 är utbildad socionom och arbetar sedan 2007 som verksamhetschef. A2 är chef för avdelningarna ekonomiskt bistånd och missbruk samt för ett flertal andra avdelningar inom socialtjänsten. A2 har mångårig erfarenhet av att arbeta som chef och har bland annat arbetat som chef inom kriminalvården och på en ungdomsinstitution.

A3 är utbildad civilekonom och arbetar sedan 2012 som administrativ chef. A3:s ansvarsområden rör bland annat lokaler, säkerhetsfrågor, administration, it. A3 var inte anställd inom socialtjänsten, i kommunen, när man flyttade in i de nuvarande lokalerna. A3 besitter ändå relevant information om lokalerna i och med att hen är lokal- och säkerhetsansvarig. Innan hen tillträdde som administrativ chef hade hen ingen erfarenhet av att arbeta med socialt arbete. A3 har tidigare arbetat med it, administration och ekonomi inom andra områden.

A4 är utbildad socionom och har arbetat med olika uppdrag inom kommun A:s socialtjänst i snart 25 år. Sedan 2009 arbetar hen som utvecklingsledare. A4 arbetar på uppdrag av förvaltningschefen och har ett särskilt ansvar för att säkerställa kvaliteten på det arbete som bedrivs.

Respondenter från socialkontor B

B1 är utbildad personalvetare och är sedan 2009 förvaltningschef för socialtjänsten. B1 har innan hen tillträdde som förvaltningschef i kommun B arbetat, i 15 år, som förvaltningschef i två andra kommuner.

B2 är utbildad socionom och arbetar sedan 2005 som chef för avdelningen ekonomiskt bistånd. B2 har dessförinnan, i 34 års tid, arbetat med olika uppdrag inom socialtjänsten, i den berörda kommunen.

B3 är utbildad socionom och arbetar sedan 2011 som fastighetskoordinator.²⁹ Hens ansvarsområden rör de olika verksamheternas lokaler och deras säkerhet. B3 har sedan tidigare mångårig erfarenhet av socialt arbete och har bland annat arbetat med missbrukare och människor med psykisk ohälsa – på såväl chefsnivå som på handläggarnivå.

Socialkontorens fysiska miljö

Om man ska tro respondenterna är de båda socialkontoren representativa för svenska socialkontor i allmänhet. Beskrivningar som ”typiskt” och ”traditionellt” socialkontor är återkommande när respondenterna ska beskriva sina respektive kontor. Och visst påminner

²⁹ Viktigt att poängtera är att B3 har arbetat med lokalfrågor betydligt längre än tre år (B3 var vid intervjutillfället osäker på hur många år det rör sig om), 2011 ändrades dock hennes yrkestitel till *fastighetskoordinator*.

kontoren om de socialkontor som beskrivs i Arnstbergs (1989) respektive Billquists (1999) och Obdratts (2003;2005) studier av svenska socialkontorsmiljöer.

Kontoren, som ingått i min studie, är på många sätt väldigt lika varandra. De som skiljer dem åt är främst storleken och säkerheten i mottagningsmiljön. Kontor B är både större och har en högre säkerhet i mottagningsmiljön än kontor A. I övrigt finns det på båda kontoren; väntrum, reception, långa korridorer med kombinerade kontors- och besöksrum.

Genomgående i de båda kommunernas planeringsprocess när det gäller socialkontorens utformning har det, enligt respondenterna, varit en balansgång mellan att uppnå en trygg arbetsmiljö för socialsekreterarna och en välkomnande miljö för klienterna. En annan gemensam nämnare är att man på de båda kontoren i huvudsak utgått från egna erfarenheter när man har beslutat hur kontoren ska utformas. På båda kontoren har man prioriterat att den fysiska miljön ska vara fräsch och att den ska vara inredd med förhållandevis nya möbler. Flera av respondenterna, på båda kontoren, berättar också om att deras upplevelse är att man idag talar betydligt mer om "lokalfrågan" än för 10-15 år sedan.

Säkerheten på socialkontoren

Som jag tidigare nämnt var den ursprungliga utgångspunkten för min studie att undersöka vilka idéer och faktorer som legat till grund för, och förkroppsligats i och genom, socialkontorens utformning, i stort. Under studiens gång blev det dock allt tydligare att säkerheten hade varit väldigt högt prioriterad vid planeringen och utformningen av kontoren. Säkerhetsfrågan framstod som så central att jag valde att gå från den ursprungliga, mer övergripande, frågeställningen till att fokusera på kontorens *säkerhet*.

Såväl socialkontorens fysiska miljöer som respondenternas utsagor, om de idéer som legat till grund för kontorens utformning, vittnar om att säkerheten har varit högt prioriterad. Respondenterna tycks även vara eniga om att det blivit ett allt tydligare fokus på säkerhet vid planeringen av socialkontor. Majoriteten av intervjupersonerna beskriver att det idag finns en ökad medvetenhet och reflektion kring säkerhetsfrågor och risker. Säkerhetsfrågan tycks ha blivit allt viktigare för såväl ledningen som personalgrupperna i stort. Flera av respondenterna berättar också om att de fackliga organisationerna driver frågan kring säkerhet betydligt mer idag än tidigare.

Utvecklingen bekräftas även av att det som kallas säkerhetsansvar har kommit att definieras som ett allt viktigare ansvarsområde. På kontor A har A3 ansvar för säkerheten och på kontor B är det B3 som har det. Både A3 och B3 förklarar förvisso att ansvarsområdet även tidigare fanns, men att det var en lågprioriterad fråga. I kommun A låg ansvaret på förvaltningschefen, dock beskriver A3 det som om "ingen *riktigt* hade ansvaret". I kommun B sköttes uppdraget tidigare, enligt B3, med "lillfingret" av en tjänsteman. B3 menar på att det är ett behov som har ökat och att det, numera, är nödvändigt att någon arbetar med säkerhetsfrågorna hela tiden.

Säkerhetslösningar

Detta avsnitt innehåller beskrivningar av de säkerhetslösningar som finns på de båda kontoren. I beskrivningarna kommer dels själva säkerhetslösningarna att deskriptivt återges, men även vad respondenterna anser har gett upphov till de olika lösningarna.

Låsta dörrar och klientövervakning

På båda kontoren har man valt att ha låsta dörrar till kontorens inre miljö, de korridorer, där socialsekreterarna har sina tjänsterum och tar emot de inbokade klientbesöken. Dessutom har man under lunchtid valt att låsa dörren även in till väntrummet. Anledningen till det är att man inte vill ha klienter i väntrummen då receptionen inte är bemannad.

Från väntrummen sett finns det, både på kontor A och B, tre dörrar som leder vidare in till den inre miljön.³⁰ Alla dessa dörrar är låsta och kan öppnas, endast av personalen, med hjälp av ”blips” och kod – dörrarna kan även öppnas elektroniskt inifrån receptionen.

Bland respondenterna från kontor A framstår det som om det var en självklar lösning att ha låsta dörrar. Det beror, enligt dem, i huvudsak på att det är så mycket besökare/klienter i omlopp. Om kontoret skulle sakna låsta dörrar skulle det vara svårt för personalen att hålla koll på alla klienter/besökare – därav ser respondenterna de låsta dörrarna som absolut nödvändiga. A1 motiverar valet på följande sätt:

”Nämen, alltså... ha ett öppet kontor... vi skulle ju inte kunna ha våra klienter springandes i alla korridorer här.. det skulle ju... det är ju också en säkerhetsfråga. Både utifrån sekretess och sen vet man ju inte, det är inte så ofta förekommande men det händer någon gång då och då, att det finns personer som är psykiskt instabila. Personalen måste kunna ha arbetsro och känna sig trygga (...) under vardagen. Det var aldrig någon fråga för diskussion.” (A1)

Att man på kontor B har valt låsta dörrar beror enligt B2 på arbetsmiljöskäl, samt en ökad riskmedvetenhet.

”Den diskussionen har böljat fram och tillbaka i 10-20-30 år och man har prövat olika modeller - här har vi medvetet valt att ha stängda dörrar in i byggnaden av arbetsmiljöskäl, både för personal som ska jobba i det dagliga, för det är tufft jobb. Men också för besökare som sitter i rummen - att det ska inte vara ett spring här inne. Utan du blir hämtad i väntrummet och du följs ut när besöket är avslutat. Helst vill man ju att man följer ända ut i trapphuset. Men det gör vi inte. Så att låset in i själva kontoret är viktigt idag.” (B2)

Vidare menar B2 att de låsta dörrarna är en av anledningarna till att det, trots stora volymer av klienter, är lugnt i väntrummet. Liksom citatet ovan antyder, betonar B2 vikten av att socialsekreterarna verkligen följer de rutiner som finns kring att ”hämta” och ”lämna” klienten. Samtliga av respondenterna, från kontor B, förklarar att det finns rutiner kring detta, som inte kan misstolkas. Även på kontor A finns, av säkerhetsskäl, rutiner kring att socialsekreterarna ska hämta, lämna och hålla klienterna under uppsikt när de befinner sig innanför kontorens låsta dörrar. Man har valt denna säkerhetslösning för att man vill undvika att ”klienter springer runt där de inte ska vara” (A1). Anledningen till att de vill undvika det är dels av sekretess, men också för att trygga socialsekreterarnas säkerhet. Under observationerna noterar jag inte vid något tillfälle, på något av kontoren, att en klient kom ut ensam från den låsta miljön eller inte var i sällskap av hens socialsekreterare innanför de låsta dörrarna.

³⁰ Dock nyttjas, på kontor B, bara två av dessa dörrar av personalen från ekonomiskt bistånd. Den tredje leder in till en annan avdelning.

I kommun A oroade sig socialsekreterarna, trots rutinerna och de låsta dörrarna, över att klienter skulle kunna gå in på deras rum och komma över sekretessbelagda dokument. Oron mynnade ut i att socialsekreterarna efterfrågade lås till de personliga kontoren.

”Från början när vi flyttade in här hade vi inga lås på dörrarna (till kontoren). Det gick inte att låsa. Och då tyckte vi "det behövs inte lås". Eftersom du ska hela tiden ha kontakt med din klient och följa honom ut är regeln då. Då blev det, det här... du kan inte lämna ditt rum över huvud taget... aldrig... det blev en osäkerhetskänsla hos folk. Så nu har vi lås på alla dörrar. Vi fick tillmötesgå det. Just för att det fanns en oro att vem som helst kan gå in och läsa "mina papper", "måste jag lägga undan mina papper varenda gång jag går på toaletten" typ. (...) Det blev ett moment som störde jättemycket. Och vi hade tanken, "varför ska man behöva låsa, när vi har lås in till kontorsdelen och vi ska följa med?" Då blev det – "ibland så vill klienten gå på toaletten". Det blev otympligt att stå där och vakta. Jag förstår dem. För går man på toaletten och sen så står det en socialsekreterare och väntar tills du är klar (...), det blir så jädra dumt. Det har blivit mycket enklare, nu låser alla sina dörrar när de lämnar. Och då vet man dit kan ingen komma och se.” (A4)

Passager

På båda kontoren finns separata personalgångar. Respondenterna anser att det är viktigt att socialsekreterarna ska kunna passera in och ut från socialkontoret utan att behöva passera väntrummet och där riskera att möta en klient. I kommun B har man även varit noga med att utforma kontoret på ett sådant sätt, så att socialsekreterarna kan röra sig obehindrat inom, och mellan kontorets avdelningar, men ändå inte behöva gå utanför de låsta dörrarna. B3 förklarar att det är av säkerhetsskäl man har valt att utforma det på det sättet.

”Just det här att man går runt. Man behöver aldrig vara här ute [utanför kontorets låsta dörrar] som personal (...) och som besökare kommer man inte in, om man inte blir hämtad eller lämnad.” (B3)

Men för att denna säkerhet ska kunna upprätthållas betonar även B3 vikten av att socialsekreterarna följer sina klienter ut till väntrummet efter avslutat besök. B3 förklarar det som att dessa säkerhetsåtgärder (låsta dörrar, att socialsekreterarna kan röra sig obehindrat utan att passera väntrummet och att socialsekreterarna hämtar och lämnar klienterna) är avhängiga varandra.

”Du kan gå runt här [inne i den låsta miljön] som personal. Men det är ju därför man behöver följa med besökarna ut. Man ska inte kunna komma in och springa omkring här hur som helst, utan det är liksom tänkt att man går runt här [tillsammans med socialsekreterare].” (B3)

På kontor A har man först nyligen löst så att socialsekreterarna kan röra sig mellan avdelningarna utan att behöva passera väntrummet. A3 berättar att väntrummet, fram tills nyligen, har varit det enda sättet att röra sig mellan avdelningarna. A3 ser det, rent säkerhetsmässigt, som en brist att det inte tidigare haft en intern trappa (innanför de låsta dörrarna) mellan avdelningarna. ”Blir det något stök ute i väntrummet så har vi inte haft någon möjlighet att förflytta oss mellan våningarna [avdelningarna].” Trots att det nu finns en trappa internt tycks dock merparten av socialsekreterarna, på kontor A, även fortsättningsvis använda väntrummet som ”genomfartsled”. Förmodligen av vana och för att det är den mest tidseffektiva vägen. Nästan varje minut passerar någon socialsekreterare genom väntrummet, vilket i sig skulle kunna ses som en säkerhetsåtgärd då det fungerar som ett effektivt sätt att övervaka väntrummet. Som besökare/klient vet man aldrig när det ska passera någon socialsekreterare i väntrummet.

Receptionerna

Både på kontor A och kontor B finns det ett tydligt säkerhetstänkande kring hur receptionerna är utformade. Det finns dock flera tydliga skillnader mellan hur säkerheten har förkroppsligats genom receptionerna.

Receptionen på kontor A har en glaslucka som skjuts ifrån när man kommer fram och blir betjänad. I övrigt är den helt täckt från golv till tak. Det var, enligt A1, viktigt att inte ”låta rädslan ta över” vid utformningen av receptionen, utan den ska signalera att det är en ”vanlig” reception. I ett inledande skede hade det lämnats ett utrymme öppet mellan taket och själva receptionen, då det fanns en oro kring att ventilationen inte skulle fungera tillräckligt väl annars. A4 beskriver att det också hade att göra med att de inte ville ha receptionen som en ”bunker” – utan man vill att den skulle signalera att det är en förhållandevis *öppen* socialtjänst. Receptionspersonalen vände sig dock emot att det skulle vara ett öppet utrymme mellan receptionen och taket. Detta dels på grund av att de tog emot känsliga samtal, av sekretessbelagd karaktär, som hördes ut i väntrummet och dels för att några i personalen inte kände sig trygga och var rädda för att någon besökare skulle kunna kasta in någonting, i receptionen, genom det öppna utrymmet. Oron ledde till att man byggde igen det utrymmet. Glaset, som receptionen är utrustad med, är krossäkert. Dock har det förekommit påtryckningar från personalen om att man ska byta det till pansarglas. Detta har inte ledningen velat göra. Istället har man fört en diskussion med personalgruppen om varför ett byte skulle vara nödvändigt – vilket, enligt A2, ledde till att ”påtryckningarna blåste över”.

På de båda kontoren tycks det enligt respondenterna finnas ett säkerhetstänk kring att klienterna ska, som A3 beskriver det, ”passera genom receptionen”. Det innebär att man som klient anmäler sig i receptionen, vilket medför att receptionisten, om det bedöms nödvändigt, kan underrätta den berörda socialsekreteraren om klientens tillstånd. Under observationerna noterar jag således att de flesta klienter, som har en avtalad tid, inte anmäler sig i receptionen utan sätter sig ner i väntrummet för att bli hämtade av sin socialsekreterare. De enda klienter som måste passera *genom* receptionerna är de som inte har någon avtalad tid – eftersom det är det enda sättet för dem att komma i kontakt med en socialsekreterare.

Gällande receptionen på kontor B tycks man, sett till hur receptionen är utformad, mer uppenbart ha tänkt på säkerheten när man planerat och utformat den. B1 berättar att socialtjänstens receptioner, innan hens tid som förvaltningschef, i huvudsak utformades utifrån funktion (att ta emot besökare) och att det först vid utformningen av den nuvarande receptionen beaktades ett tydligt säkerhetsperspektiv.

Liksom receptionen på kontor A är receptionen på kontor B täckt från golv till tak. Det öppnas dock ingen lucka när besökare/klienter samtalar med receptionspersonalen. Receptionen har ett fast och heltäckande glas, utan lufthål – i enlighet med personalens önskemål. Konversationer mellan anställda och besökare/klienter förs ”genom” det heltäckande glaset. Under det heltäckande glaset finns en dokumentlucka gjord av metall. För att kunna ta emot och lämna dokument måste receptionisten skjuta fram och dra tillbaka luckan. Dokumentluckan är aldrig öppen rakt igenom, utan när den är öppen för besökaren är den stängd för receptionisten och vice versa. Även dokumentluckan var ett önskemål från personalens sida.

”Man var jätterädd att någon skulle grabba tag i dig. Man stoppar ner, stänger, skjuter över - man har liksom aldrig någon kroppskontakt - ingen kan stoppa in en hand heller.” (B3)

Inspirationen till de lösningar man valt är hämtad från ett valutaväxlingskontor där hög säkerhet är väldigt viktig. Lösningarna, det heltäckande glaset och dokumentluckan, medför att det aldrig är någon fysisk direktkontakt mellan besökare och receptionspersonal.

Jag noterar under observationerna på kontor B att det permanenta och heltäckande glaset och dokumentluckan i metall tycks bidra till att interaktionen mellan klienter/besökare och personal blir icke-dynamisk, konstlad och omständlig. Om något ska förklaras händer det exempelvis att personalen håller upp dokument mot rutan och försöker peka på det. Det tycks även vara vanligt att besökare höjer rösten, i tron att det annars inte hörs igenom.

Säkerhetsutrustade besöksrum

I anslutning till väntrummet, på kontor B, finns ett avskärmat rum – som vissa av klienterna blir mottagna i av socialsekreterarna.³¹ Rummet avskiljs av en disk och, liksom i receptionen, ett heltäckande glas med tillhörande dokumentlucka. Socialsekreteraren kommer in till sin sida av rummet genom receptionen. Klientens sida av rummet har två glasade dörrar, en till väntrummet och en till trapphuset (kontoret är beläget på tredje våningen). Dörren som går mellan besöksrummet och väntrummet har täta ränder av frostat glas, som gör det svårt för personer, som sitter i väntrummet, att se klientens ansikte. Dock är det fullständig insyn från dörren ut mot trapphuset. Dörren mellan besöksrummet och väntrummet är låst och kan inte öppnas manuellt av klienten, utan endast öppnas elektroniskt från receptionen och/eller från socialsekreterarens sida av rummet. Så för att klienten ska kunna komma in i rummet, och sedermera kanske direkt tillbaka ut till väntrummet, krävs alltså att en socialsekreterare eller receptionist låser upp och släpper in eller ut klienten. Däremot kan dörren ut till trapphuset öppnas, manuellt inifrån, av klienten som befinner sig i rummet. På socialsekreterarnas sida, av rummet, finns en pall att sitta på, vilket saknas på klienternas sida. Klienterna förväntas stå under samtalet. Dock finns det, några meter från disken som avskiljer rummet, en utfällbar väggfast sits. Det är oklart varför sitsen finns där, eftersom det vore en omöjlighet att som klient sitta på den och samtidigt föra en konversation med socialsekreteraren som sitter bakom glaset några meter bort.

B3 förklarar att det säkerhetsutrustade besöksrummet var ett krav från socialsekreterarna. Detta rum är, enligt respondenterna, avsett för att ta emot klientbesök som man inte vill ha in innanför de låsta dörrarna. Det kan handla om klienter som är påverkade, hotfulla, förbannade, etc. Det finns inte några tydliga direktiv vad gäller vilka situationer socialsekreterarna ska ta emot klienten i säkerhetsrummet, utan det är upp till den enskilde socialsekreteraren att göra en riskbedömning.³² B2 menar att det ligger i själva professionen och att det handlar om fingertoppskänsla.

B1 beskriver ett potentiellt scenario enligt följande:

”En del är berättigade till det (bistånd) och en del är inte berättigade till det. Och de som inte är berättigade till det - kan ju bli missnöjda eller upprörda på olika sätt. Då har vi resonerat som så att man ändå inte släpper in dom i den inre miljön där man gör en förstahandsbedömning (...) – en ’okulär besiktning’. ’Hur ser det här egentligen ut?’ ’Är det här en människa vi kan ta in i miljön?’”

³¹ När jag framöver i uppsatsen refererar till dessa rum kommer det vara under namnet *säkerhetsrummet*. Detta dels för att det var vad man kallade det på kontor A, och dels för att det tydliggör rummets funktion.

³² Exakt hur en *riskbedömning* ska gå till har jag inte fått någon tydlig bild av varken utifrån respondenternas utsagor eller observationerna. Det tycks vara väldigt vagt definierat hur en riskbedömning ska gå till.

Säkerhetsrummet fyller, enligt respondenterna, i princip tre funktioner. Dels handlar det om att skapa fysiska förutsättningar för att klienter, som av olika anledningar inte kan släppas in innanför de låsta dörrarna, över huvud taget ska få möjlighet att träffa en socialsekreterare. Dels utgör rummet ett verktyg för att, som B1 beskriver det, ”säkra den inre miljön” – det vill säga där korridorerna och socialsekreterarnas tjänsterum finns. Säkerhetsrummet ska också användas till att, från väntrummet, ”ta bort” (B1) klienter, som är påverkade och/eller beter sig hotfullt. Innan rummet hade byggts tenderade de hotfulla situationerna att hamna i väntrumsmiljön. Anledningen till det var att socialsekreterarna tog emot liknande besök genom kontorets reception - då det var det enda sättet att emot klienter utan att släppa in dem i den inre miljön.

Vidare har säkerhetsrummet, i sig, ett väldigt utstuderat säkerhetssystem. Om en klient, även efter att ha samtalat med en socialsekreterare, fortfarande uppträder hotfullt eller aggressivt så kan socialsekreteraren välja att inte låsa upp dörren till väntrummet. Och personalen kan dessutom, från receptionen, låsa huvudentrén till väntrummet.³³ Det betyder alltså att personalen kan låsa ute klienten från kontoret – och klienten kan alltså endast välja mellan att stå kvar i säkerhetsrummet eller lämna kontoret genom dörren som går till trappuppgången (som är utanför själva kontoret). Även att klientens sida av rummet är utrustade med glasbeklädda dörrar kan ses som en säkerhetsåtgärd, eftersom detta har valts för att det är viktigt att kunna se vad som händer inne i rummet.

Enligt B3 händer det att socialsekreterarna väljer att ta emot även icke hotfulla klienter i säkerhetsrummet, exempelvis om de är påstridiga och inte har någon bokad tid. Detta bekräftas även av socialsekreterare och receptionspersonal, som jag samtalade med samt av vad jag under mina observationer får bevittna. En receptionist berättar att rummet används flera gånger dagligen för ta emot klienter som inte är kända sedan tidigare och inte har någon avtalad tid. Receptionisten tycker att det är bra att okända klienter tas emot i rummet, eftersom ”man aldrig vet med personer man inte har träffat, de kan vara våldsbenägna”. En socialsekreterare, som arbetat på ekonomiskt bistånd i 2,5 år, bekräftar den bilden – och menar att man ibland väljer att ta emot akuta klientbesök i rummet enbart för att spara tid. Dels genom att besöken tenderar att bli kortare om man väljer att ta emot dem i säkerhetsrummet, men också för att socialsekreterarna slipper städa undan sekretessbelagt material på sina kontor. Socialsekreteraren avslutar vårt samtal med att säga ”det är ju inte det trevligaste rummet, men...”.

Under observationstillfällena nyttjades säkerhetsrummet vid fyra tillfällen.³⁴ Inte vid något av tillfällena uppfattade jag att klienten, som vederbörande socialsekreterare valde att ta emot i rummet, uppträdde hotfullt eller framstod som påverkad eller dylikt. Det var fyra unga människor som satt ner i lugn och ro i väntrummet i väntan på att få komma i kontakt med en socialsekreterare. Det som dessa klienter hade gemensamt var att ingen av dem hade en avtalad tid med någon socialsekreterare.

Rummet benämns på kontoret som *tjabbrummet* eller *tjabbluckan*. B2 menar att det används som ett internt begrepp för att man som anställd ska veta att det är en särskild situation om

³³ Jag samtalade även med en i receptionspersonalen, som arbetat på kontoret i tre år, om detta. Hon bekräftade att den möjligheten finns men att det aldrig har gått så långt att det bedömts nödvändigt.

³⁴ Under observationerna nyttjades inte rummet så frekvent som receptionspersonalen, som jag samtalade med, menade att det vanligtvis gör. Dock skulle detta kunna bero på att jag genomförde mina observationer under en så kallad ”utbetalningsvecka” och att det då är betydligt färre klienter som besöker kontoret.

någon socialsekreterare väljer att ta emot klienten i det rummet istället för inne på sitt tjänsterum.

Även på kontor A var man i full gång att utforma ett liknande rum i anslutning till väntrummet. Rummet var således inte i bruk, under min empiriinsamling, eftersom det ännu inte var färdigt. Tanken tycks vara att det ska fungera på ett liknande sätt som på kontor B. Även om rummet på kontor A inte ligger i direkt anslutning till receptionen är principen densamma: socialsekreteraren respektive klienten har *varsin* ingång och kommer in från olika håll och möts sedan i ett rum som är avdelat. Socialsekreteraren kommer inifrån den låsta miljön medan klienten kommer direkt utifrån väntrummet. På så sätt kommer man kunna undvika att ta in klienter, man inte vill ha in, innanför de låsta dörrarna.

Säkerhetsrummet ska, enligt respondenterna på kontor A, nyttjas vid situationer då en klient exempelvis är ”stökig” och/eller ”onykter”, samt vid tillfällen då socialsekreterarna inte har någon uppfattningen om vem klienten är sedan tidigare. Det vill säga exempelvis vid mer akuta besök, även kallat ”jourbesök”.

”Vi tar ju emot jourbesök. Då vet man alltså inte vad det är för människa vi ska möta. Vad har den personen för bekymmer? Vad är den i för psykiskt skick? Och då om man inte vill ta in personen på rummet, innanför dörrarna så att säga. Så är man tvungen att stå i receptionen och prata, och det är ju inte bra. För det första är det obehagligt för klienten, och är det då folk runtomkring så hör de vad som sägs, sen är det inget bra bemötande att stå så. Och då är det ju säkerhetsgrejen att tar jag in dem på rummet och jag upptäcker när jag kommit in i mitt rum, där jag är ensam, att den här är faktiskt ganska psykiskt sjuk och kan ta sig till vad som helst. Då är det försent då är man redan inne i rummet. Då har man tänkt om man bygger ett säkerhetsrum (...) så kan också andra ha överblick och se vad som händer. Och man kan då också själv ta sig in i den låsta avdelningen och klienten är kvar utanför så att säga. Man hamnar inte i det kärva läget då man faktiskt kan bli nedslagen eller så, utan man har möjlighet att komma undan. Och det är just när vi inte vet, för de vi känner, de klienter vi har kontakt med. De vet vi ofta om det här är en säkerhetsrisk eller inte och då kan man rigga för det. Men just när det kommer jourbesök så har vi ju ingen aning.” (A4)

Att socialsekreterarna inte ska ta emot besök i/genom receptionen är även hos övriga respondenter ett återkommande argument för varför säkerhetsrummet är en nödvändig lösning. Jag talar även med två socialsekreterare, om fenomenet. De bekräftar att man på kontoret tenderar att ta emot besök, som bedöms riskabla, ute i receptionen. De berättar att man ofta går ut i receptionen för att göra en riskbedömning. Bedömer man att det finns risk för att personen i fråga ska bli hotfull eller våldsam så tar man besöket i receptionen.

Det är dock fortfarande oklart om alla jourbesök ska tas emot i säkerhetsrummet eller bara de som bedöms nödvändiga. Enligt A3 så är tanken att klienter som man inte kunnat göra en riskbedömning på och/eller som är ”lite stökiga” ska tas emot i säkerhetsrummet. Någon månad efter intervjun med A3, talade jag med ett av skyddsombuden på arbetsplatsen. Hen berättade då att alla inblandade parter är förhållandevis ense om hur rummet ska utformas. Den faktor som de särskilt beaktat är att rummet ska kunna ta emot alla ”typer”. Alltifrån ”snälla Agda 80 år” till någon ”med luvan uppe som man inte vet huruvida han har något under tröjan eller inte”. Det verkar alltså som om man ämnar man ta emot samtliga jourbesök i säkerhetsrummet. Det tycks även enligt respondenterna råda, mer eller mindre, konsensus kring att rummet ska utformas på ett sådant sätt att en disk avskiljer det. Skyddsombudet berättar att det lutar åt att det, av säkerhetsskäl, kommer bli en ståndsk i brösthöjd. Och att disken kommer vara utrustad med ett höj- och sänkbart glas, som höjs i situationer då socialsekreteraren bedömer det som nödvändigt. Även om det framstår som att man ämnar ta emot alla oplanerade besök i säkerhetsrummet ska det ändå, enligt skyddsombudet, alltid göras en riskbedömning innan. Vidare menar hen att om det bedöms att det finns en uppenbar risk för hot och/eller våld, så ska två socialsekreterare vara närvarande i säkerhetsrummet.

A3, som är säkerhetsansvarig, hade gärna sätt att rummet utformades på ett sådant sätt att det var mer insyn för att exempelvis receptionspersonalen ska kunna se vad som händer inne i rummet (i dagsläget är det knappast någon insyn alls – endast ett smalt fönster längs med långsidan på dörren som vetter ut mot väntrummet och receptionen).

Socialsekreterarnas tjänsterum

Samtliga tjänsterum, på både kontor A och B, där man tar emot klientbesök är, av säkerhetsskäl, utrustade med flyktdörr och larmknapp. Larmknappen är placerad under socialsekreterarens skrivbord. Respondenternas utsagor vittnar om att det finns en tydlig bild av hur tjänsterummen ska vara möblerade. Socialsekreteraren ska ha nära till larmknappen och/eller ryggen fri och nära till flyktdörren, så att hen kan backa ut genom den vid behov. Och klienten ska helst sitta närmast den *vanliga* dörren – ”om han känner att han behöver ut, så kan han komma ut snabbt” (A4). B2 betonar att om någon socialsekreterare, väljer att möblera rummet på annat sätt – så är det på eget ansvar. Samtliga respondenter ser lösningen med larm och flyktdörrar som självklara. Bland respondenterna från kontor B råder dock delade meningar kring varifrån kraven på flyktdörrar kommer. B1 menar att det är arbetsmiljölagen som explicit uttrycker att det ska finnas, medan B3 menar att kravet kommer från socialsekreterarna själva. B3 är dock tveksam till huruvida flyktdörrarna är nödvändiga, men det beror inte på att hen inte tror att de kan komma att behövas.

”...det är så här man ställer krav, det är ett absolut krav på att det ska vara (flyktdörrar), sen möblerar man helt tokigt. Det är (...) en ledningsfråga tycker jag. Man ska gå runt och säga - "du får inte ha det möblerat så där, du kommer inte ut igenom den flyktdörren annars" eller någon annan kommer inte in eller så. Så då får man ju följa upp och möblera efter det. Men det är väl lite så och så. Ibland sätter man till och med för dom.” (B3)

Jag noterar under mina observationer, på kontor B, att B3:s oro var befogad. Flera av socialsekreterarnas tjänsterum var möblerade på ett sätt strider mot hur det ”ska” vara. Dessutom är många av de berörda socialsekreterarna fullt medvetna om detta, men likväl har de valt att ha sina rum möblerade på ett sådant sätt. Den vanligaste anledningen som nämns, av de socialsekreterare jag samtalade med, är att det på grund av rummets storlek är svårt att möblera på ”rätt” sätt. Flera tar också upp att de anser att det viktigaste är att klienten har ryggen fri mot dörren.

Övriga säkerhetslösningar

Under intervjuerna framkom att man, på båda socialkontoren, har direktiv kring att det inte ska finnas några lösa föremål som, av klienterna, kan användas som tillhyggen/vapen.

”Att ha tunga föremål, lösa på rummet, har vi ju tagit upp i samverkanssystemet med skyddsombud - att medvetandegöra personal om att det finns en risk i det om någon blir förbannad och tar något och kastar till. Så att det förekommer nästan inget sådant idag.” (B2)

På kontor A har man även valt att installera ett tyst larm som receptionspersonalen kan aktivera om det händer något i väntrummet. Vid larm tänds indikatorer som sitter i anslutning till dörrarna ut till väntrummet. Larmet har installerats för att socialsekreterarna ska känna sig tryggare och för att de inte ska riskera att gå ut i väntrummet om det exempelvis befinner sig en klient som uppträder hotfullt.

Dessutom förekom mer temporära säkerhetslösningar på kontoren. På kontor A hade man vid mina observationstillfällen valt att ha en vakt i väntrummet. Under intervjutillfället med A2 förklarar hen varför man valt att ta in väktare;

”Vi har haft en person som har mer eller mindre barrikerat sig. Vi har haft svårt.. det har inte gått att få ut honom nu på senare tid. Och då får han inte komma hit till kontoret.. vi har en annan plats där vi träffar honom. Men han har ju inte velat följa de restriktionerna och därför har vi haft vakt. Det här är andra dagen med vakt. Vi får se hur det utvecklar sig.” (A2)

Efter incidenten valde man även att, under två dagar, låsa ytterdörren till socialkontoret. Väktaren satt under dessa dagar placerad i anslutning till ytterdörren för att säkerställa att vederbörande klient inte skulle kunna komma in på kontoret och för att ombesörja övrigas tillträde. Även på kontor B har det hänt att man hyrt in väktare.

Sammanfattning av säkerhetslösningarna

Sammanfattningsvis kan man säga att säkerhetslösningarna man har valt på de båda kontoren är förhållandevis lika varandra. Den förmodligen största skillnaden är säkerheten i mottagningsmiljön. På kontor B har man valt att ha en högre säkerhet i mottagningsmiljön i form av den helt inglasade receptionen och det intilliggande säkerhetsrummet (vilket man förvisso även planerar att bygga på kontor A). Dessutom tycks de olika kontorens säkerhet även avspegla respondenternas syn på säkerhet. Bland respondenterna från kontor B var man överlag, i relation till respondenterna från kontor A, mer positivt inställda till hög säkerhet.

7. Säkerheten – ett förkroppsligande av sociala aspekter

I detta kapitel kommer jag försöka fånga de sociala processer som har format behoven av säkerhetslösningarna – och hur dessa behov sedermera förkroppsligats i och genom socialkontoren. Dessutom kommer jag försöka synliggöra vilka föreställningar om *klienten* som kan uttolkas ur dessa sociala processer, samt ur de säkerhetslösningar som förkroppsligas i och genom kontoren.

Förklaringar till kontorens säkerhet

Bland respondenternas utsagor finns en rad förklaringar till vad som skulle kunna ha legat till grund för kontorens många säkerhetslösningar. Förklaringarna rör sig inom ett brett spektrum – alltifrån rådande samhällsutveckling till påtryckningar från enskilda anställda.

A1 nämner att den rådande digitaliseringen skulle kunna vara något som ligger till grund för behovet av höjd säkerhet. Klienterna ställer helt enkelt högre krav på att deras ärenden ska handläggas i en allt snabbare takt. Även B1 har utifrån omvärldsanalyser, hen tagit del av, noterat samma fenomen – dock gör B1 inte någon koppling till behovet av höjd säkerhet. B1 är snarare inne på att den höjda säkerheten i huvudsak hänger ihop med arbetsmiljölagen och de krav som i den ställs på socialsekreterarnas fysiska arbetsmiljö. Intressant är att B1 framstår som säker på sin sak gällande att det i Arbetsmiljölagen uttryckligen ställs tvingande krav på att exempelvis de rum där socialsekreterarna tar emot besök ska vara utrustade med flyktdörrar. I arbetsmiljölagen finns inga sådana krav – utan det är endast krav arbetsmiljöverket kan ställa i specifika fall. Detta skulle kunna ses som exempel på hur djupt rotade, och självklara, vissa av säkerhetslösningarna tycks vara i, vad Lefebvre benämner som det, *det diskursiva rummet*. Samtidigt kan B1 ha en tydlig poäng i att Arbetsmiljölagen har bidragit till att lokalfrågan, och i förlängningen säkerhetsfrågan, överhuvudtaget har blivit allt viktigare.

På båda kontoren legitimerar respondenterna den höjda säkerheten genom incidenter som har inträffat. Samtidigt är de noga med att påpeka att det ytterst sällan inträffar några incidenter. B3 har nyligen gått igenom en databas där man samlar incidentrapporter – och menar att hen inte kan hitta en enda allvarlig händelse som inträffat de senaste åren.

”Då har vi ett system, X heter det, i B kommun där alla incidenter anmäls. Så där tog vi fram den statistiken och det finns inte en enda allvarlig händelse, men det KAN hända.” (B3)

Det händer att någon ”klient blir upprörd och höjer rösten och att någon dänger ett paraply mot receptionen” (B3), men det är allt som, enligt B3, har hänt. Denna bild bekräftas även av en socialsekreterare, som varit anställd på kontor B i tre år. Enligt socialsekreteraren, så har hen aldrig varit med om att någon socialsekreterare använt larmet för att de känt sig hotade. I de fall larmet har använts har det antingen varit på grund av att någon kommit åt det av misstag alternativt om en klient varit i behov av sjukvård.

Något som skulle kunna definieras som en mer samhällelig förklaring, till den höjda säkerheten, är återkommande hos samtliga respondenter. De talar om ett hårdare samhälle, ett ökat utanförskap och klyftor som växer. Dock förklarar ingen av respondenterna varför en sådan samhällsutveckling skulle bidra till att behovet av säkerhet skulle öka. Jag kommer

återkomma till detta fenomen i slutdiskussionen under rubriken *Socialkontoret – ett förkroppsligande av vi och dom* (se s. 61).

En mer implicit förklaring till den höga säkerheten är att det bland en betydande andel av respondenterna tycks finnas en stor misstänksamhet gentemot klienterna och vad de skulle kunna göra. Detta är något jag kommer återkomma till i avsnittet *Socialkontoret och klienten* (se s.51). A1 är inne på att relationen mellan klienter och socialsekreterare, över tid, har förändrats. Tillbaka i tiden tycks det inte varit ett lika tydligt *vi* och *dom* – utan klienterna kunde, enligt A1, ”slinka in och ta sig en fika med socialsekreterarna”. Vidare menar A1 att den huvudsakliga anledningen till att relationen har förändrats kan härledas till att socialsekreterarna idag inte har tiden som är nödvändig för att möjliggöra möten av en sådan karaktär.

Även om ingen av respondenterna, åtminstone inte explicit, nämnde att kontoren har säkerhetsutrustats för att effektivisera arbetet, tycks detta ha blivit en indirekt konsekvens. Exempelvis tar socialsekreterarna ibland emot obokade besök i receptionen eller i säkerhetsrummet för att skynda på dem.

”När jag står bakom receptionen så förstår jag att det är klient på ingång eftersom jag hör en socialsekreterare säga att hon inte vill ta in klienten på sitt rum då det tar för lång tid. ”Jag har inte tid att ha henne på mitt kontor.” Socialsekreteraren väljer därefter att ta samtalet i receptionen istället.” (Fältanteckningar från kontor A)

Som tidigare nämnts nyttjas även säkerhetsrummet på kontor B, av socialsekreterarna, för att hålla besöken korta och spara tid. I vissa fall tycks också socialsekreterarna använda receptionspersonalen som budbärare för att spara tid och undvika interaktion ansikte-mot-ansikte.³⁵ Vid ett tillfälle, under observationerna på kontor B, bevittnade jag följande scenario:

”En receptionist går in och säger till en socialsekreterare att en klient, som står i receptionen, saknar telefon (och har därav inte möjlighet att nå sin socialsekreterare på hans telefontid) och behöver komma i kontakt med socialsekreteraren. Vidare frågar receptionisten socialsekreteraren om han har tid och möjlighet att tala med klienten. Socialsekreteraren går då, utom synhåll för klienten, och hämtar ett dokument som han sedan ber receptionisten att lämna över till klienten. Receptionisten gör detta. Därefter framstod det som att socialsekreteraren smög bakom receptionen i väntan på att klienten skulle lämna kontoret.” (Fältanteckningar från kontor B)

Tack vare de låsta dörrarna blir inte socialsekreterarna avbrutna av ovidkommande besök, av klienter, utan kan ägna sig åt sina inplanerade arbetsuppgifter. Socialsekreterarna kan själva förvalta över sin tid. Klienter som inte har inbokade besök måste först samtala med receptionspersonalen och hänvisas då oftast till socialsekreterarnas telefontider om inte ärendet är av akut karaktär. Genom att samla klienternas frågor till socialsekreterarnas telefontider bidrar detta till att effektivisera arbetet. Och om klienterna inte har möjlighet att ringa eller inte får tag i socialsekreterarna under telefontiden hänvisas de oftast även fortsättningsvis till telefontiden nästkommande dag.³⁶

Respondenterna från kontor A påpekar att yngre socialsekreterare, med ingen eller ringa erfarenhet av socialt arbete, och de som har arbetat på socialkontor med högre säkerhet i större

³⁵ Några av respondenterna, i synnerhet A3 och B3, påpekar även att det är ett återkommande problem att socialsekreterare lägger över ett stort ansvar på receptionspersonalen att handskas med klienter som, av olika anledningar, är upprörda.

³⁶ Att klienterna vid upprepade tillfällen hänvisades till telefontiderna var speciellt vanligt förekommande på kontor B.

utsträckning, än anställda som arbetat länge inom socialtjänsten i kommunen, ställer krav på att säkerheten på kontoret ska höjas. A1 tycker sig se ett samband mellan att det är allt fler oerfarna socialsekreterare som arbetar på socialkontor idag än tidigare och ett ökat behov av höjd säkerhet. Det framstår som att A1 ser den höjda säkerheten som en slags kompensation för en bristande kompetens hos de anställda. Detta fenomen kommer jag beröra ytterligare i avsnittet *Flykten från socialkontoret* (se s. 48). På kontor B kunde jag inte, utifrån respondenternas utsagor, se något liknande mönster – utan där framstod det som att det generellt, i personalgruppen, var en högre grad av konsensus kring att det *ska* vara hög säkerhet.

Ett fenomen som respondenterna, med särskilt säkerhetsansvar (A3 och B3), tog upp är medias inflytande. De menar att händelser som rapporteras om i media tenderar att påverka behovet av säkerhet på kontoren. Vidare menar de att medias inflytande har lett till att hot och faror som tidigare bedömts som fullständigt osannolika, nu i större utsträckning behandlas som något som skulle *kunna* inträffa. Det tycks inte längre primärt handla om vilka incidenter som inträffar på socialkontor utan om vad som skulle *kunna* hända. Återkommer till detta i avsnittet *Socialkontoret i Risksamhället* (se s. 45).

Skillnaderna är stora gällande hur man resonerar kring säkerhet på de båda kontoren. Inte minst när det gäller vilka konsekvenser en *allt för* hög säkerhet skulle kunna medföra. Bland respondenterna från kontor A tycks det råda konsensus kring att de nuvarande säkerhetsåtgärderna är nödvändiga, men det finns samtidigt en strävan efter att förhålla sig kritiskt till en utbyggnad av säkerheten. Det finns också en stor oro kring vad en *allt för* hög säkerhet skulle kunna medföra för konsekvenser. Oron handlar främst om huruvida säkerheten provocerar eller ej och i förlängningen vilken bild av klienterna som förmedlas till klienterna själva, men även till socialsekreterarna. Medan man, på kontor A, tycks förhålla sig kritiskt till höjd säkerhet och oroa sig över de konsekvenser en sådan höjning skulle kunna medföra, tycks respondenterna från kontor B snarare se en hög säkerhet som ett kvitto på att kontoret är ändamålsenligt. Den skilda synen på säkerhet förkroppsligas även genom kontoren. Jag kommer återkomma till respondenternas olika referensramar i avsnittet *Tre idealtyper* (se s. 55).

Sammanfattningsvis skulle ovan nämnda anledningar kunna ses som, mer eller mindre, manifesta förklaringsmodeller som tillsammans utgör den diskurs (läs: det diskursiva rummet) som är förknippad med säkerheten på socialkontoren. Rådande diskurs tenderar sedermera, enligt Lefebvre (1991), att färga av sig på enskilda individers upplevelser av rummet och i förlängningen förkroppsligas i och genom det *materiella rum* respektive socialkontoren utgör. Samtidigt är det viktigt att betona att *rummen*, som bygger upp Lefebvres triad, hela tiden samspelar och påverkar varandra – vilket betyder att det materiella rummet och det upplevda rummet även influerar det diskursiva rummet. Det finns inte heller någon manifest kronologisk ordning – utan de olika rummen är i ett konstant samspel. Ibland färgar det materiella rummet av sig på det diskursiva rummet, och ibland är det vice versa, osv. Synliggörandet av interaktionen rummen emellan kommer vara ett återkommande tema i analysen.

Socialkontoret i Risksamhället

Såväl socialkontorens säkerhetslösningar, som respondenternas reflektioner om dem, tycks vara påverkade av tongångar som kan härledas till, vad Ulrich Beck (2000) beskriver som, *Risksamhället*. Jag kommer nedan kort redogöra för vilka delar av Becks tankegångar jag syftar på.³⁷ Efter den korta introduktionen kommer jag övergå till att knyta an till empirin.

Risksamhället

Beck menar att vi lever i en tid när människor är benägna att vara rädda för allt och alla. Informationstrycket är stort vad gäller risker och skrämmande händelser, både lokala och globala, och vi människor reflekterar alltmer över detta, vilket har lett till framväxten av en samhällskultur där individerna oavbrutet förväntar sig att något hemskt skall hända och därför ständigt försöker förebygga och kontrollera alla risker (Beck 2000; se även Beck & Beck-Gernsheim 2002). Denna samhällsförändring har Beck (2000) valt att benämna *Risksamhället*. I Risksamhället som samhällsform omvandlas i princip allt till potentiella risker. Framtiden upplevs ständigt hotfull och osäker.

”I motsats till välståndets påtagliga evidens har risker något *irrealt* över sig. De är i en central mening både *verkliga och överkliga*. Å ena sidan är många hot och mycket förstörelse redan verklighet (---) Å andra sidan ligger riskargumentets egentliga sociala styrka i *projicerande framtida hot* (---) Det centrala i medvetenheten om riskerna ligger alltså inte i samtiden, utan i *framtiden*. I risksamhället förlorar det förflutna sin makt över samtiden. I dess ställe träder framtiden, och därmed också något icke-existerande, konstruerat, fiktivt som ’orsak’ till dagens upplevelser och handlingar. Vi handlar idag för att förhindra, mildra och vidta åtgärder mot morgondagens och kommande dagars problem och kriser.” (Beck 2000:48)

Såväl myndigheter som enskilda medborgare försöker till varje pris både förebygga och kontrollera allt farligt som *skulle kunna* inträffa. Rädslan för de kalkylerade, de fiktiva och de påtagliga riskerna är stor och sprids effektivt och snabbt via olika typer av media. Enligt Stephen Webb (2006) tenderar risksamhällets tongångar även att påverka hur det sociala arbetet, i Storbritannien, bedrivs och utformas. Bland annat menar Webb att begrepp som ”riskbedömning” och ”riskfaktorer” har kommit att spela en alltmer central roll inom det sociala arbetet. Det sociala arbetet fokuserar, enligt Webb, i allt högre grad på att, i olika former, förutse och förebygga risker.

Risksamhällets tongångar och socialkontorens säkerhet

En stor andel av de resonemang som ligger till grund för kontorens många säkerhetslösningar, som sedermera har förkroppsligats i och genom rummet, skulle kunna härledas till risksamhällets tongångar. Exempelvis var ”riskbedömning” och ”riskanalys” begrepp som var återkommande under intervjuerna och något som av respondenterna tycks vara självklara inslag inom det sociala arbetet. Riskbedömning kan i sammanhanget ha två innebörder. Dels görs riskbedömningar av den fysiska miljön, kontinuerligt, och i samband med ombyggnationer – för att säkerställa att miljön är säker. Och dels görs det av socialsekreterare när det ska avgöras var i miljön, exempelvis ett akutbesök, ska tas emot – antingen i det säkerhetsutrustade besöksrummet, i anslutning till väntrummet, eller om allt tycks vara i sin ordning inne på tjänsterummet. Riskanalys, benämner A3, det tillvägagångssätt hen använder för att synliggöra vilka faror och hot som de facto är reella och vilka som endast är produkter av den diskurs som återfinns bland annat i media. Såväl riskbedömningar som riskanalyser kan

³⁷ Avsnittet som presenterar *Risksamhället* som teoretiskt begrepp ska inte ses som en sammanfattning av begreppet i sin helhet, utan i avsnittet lyfts endast de specifika delar fram, som i sammanhanget är av relevans.

ses som verktyg för att synliggöra och minimera de risker som skulle *kunna* uppstå i *framtiden*³⁸. Dessutom kan de många säkerhetslösningarna som finns på de båda kontoren ses som verktyg för att hantera och minimera de risker socialsekreterarna skulle *kunna* utsättas för.

Att använda sig av riskanalyser är något A3 har funnit nödvändigt, då hans uppfattning är att en allt större andel av socialsekreterarna tycks vara uppfyllda av rädslor inför faror och hot som, enligt A3, är väldigt orealistiska.³⁹ Riskanalyserna skulle kunna ses som ett försök att synliggöra de krafter som bidrar till att forma *diskursen* – som sedermera tycks präglade socialsekreterarnas referensramar och de säkerhetslösningar som förkroppsligas i och genom socialkontoret. Inom ramen för denna diskurs, som skulle kunna ses som en produkt av risksamhällets tongångar, tycks även de föreställningar som är förknippade med *klienten*, som socialt konstruerad kategori, formas och omformas. A3 vittnar om att klienter i allt större utsträckning tycks definieras som ”faror” eller ”hot”, som man genom hög säkerhet ska skydda sig emot.

”Jag uppfattar, när jag lyssnar i omvärlden, (...) att det blir mer och mer att vi ska låsa in oss. Att det är hotfullt, vi måste skydda oss, från de här hemska klienterna.” (A3)

Kontorens säkerhetslösningar skulle dessutom kunna bidra till att legitimera, cementera och kanske till och med producera nya, mer extrema, föreställningar om att *klienten* är opålitlig och/eller farlig och någon man behöver skydda sig mot. Denna process skulle kunna utgöra ett exempel på det samspel som råder mellan de *rum*, som bygger upp Lefebvres triad. Rädslorna och behoven av säkerhet tycks i stor utsträckning formas i det diskursiva rummet (som tycks vara präglade av risksamhällets tongångar) och sedermera förkroppsligas genom det materiella rummet. Och enligt Lefebvre tenderar diskursen och det materiella rummet förenas i det upplevda rummet – vilket skulle betyda att socialsekreterarnas upplevelser av socialkontoret och klienten är avhängig rådande diskurs och hur den förkroppsligas i och genom rummet. I förlängningen skulle socialsekreterarnas upplevelser av rummet kunna bidra till att omforma diskursen och den fysiska miljön. Här kanske det framstår som om det råder en specifik kausal ordning, så är dock inte fallet. Således är det, i stor utsträckning, irrelevant i vilken följd processen äger rum. Ovan nämnda samspel utgör bara ett exempel på hur interaktionen, mellan rummen, skulle kunna se ut. Det som är väsentligt är att en sådan process tycks äga rum – vad som föregår vad vore förvisso intressant att synliggöra. Men då triadens element, enligt Lefebvre, är i ett ständigt samspel är det väldigt svårt (eller snudd på omöjligt) att fastställa i vilken ordning processen har ägt rum. Genom ett sådant samspel skulle en successiv upptrappning av säkerhet och rädslor, i ett nära samspel, kunna ske. A2 uttrycker en oro för vad en sådan upptrappning skulle kunna innebära och menar att ”ju mer du bygger [ut

³⁸ ”Framtiden” ska här förstås som alltifrån nästa sekund till nästa år. Det väsentliga är att försöka förutse och handskas med riskerna *innan* de övergår till att bli reella.

³⁹ På kontor B tycks ledningen däremot förhålla sig till de anställdas rädslor på ett sätt som skulle kunna förstärka deras farhågor. Här tycks man, till skillnad från på kontor A, lyssna in de anställdas rädslor för att sedermera utrusta kontoret med ännu säkrare lösningar. Dokumentluckan i metall, som personalen efterfrågade för att de var rädda för att någon klient skulle kunna grabba tag i dem, är kanske det tydligaste exemplet. Men även hur man valt att utforma receptionen i stort, med ett heltäckande glas, samt det gränsande säkerhetsrummet. Och såväl cheferna/respondenterna som de anställda, jag samtalade med under observationerna, resonerar på ett sätt som tycks influerat av risksamhällsdiskursen. Nämligen: att betrakta klienter, som man inte är bekant med sedan tidigare, som presumtivt opålitliga och/eller farliga – därav är det bättre att ta det säkra före det osäkra. Förvisso förekom liknande resonemang bland respondenterna från kontor A, dock tog det sig inte uttryck på ett lika tydligt sätt.

säkerheten] ju mer fyller du på med fantasier om hur farlig den andre är. Den förväntan skapar farliga människor.”

A3 berättar att om det inträffar någon incident, liten som stor, övergår vissa av socialsekreterarna snabbt till att efterfråga en höjd säkerhet, vilket tydliggör hur rädslorna skulle kunna övergå till att förkroppsligas genom kontorets utformning.

”Mera skydd. Mera lås. ’Har vi skottsäkert glas i receptionen?’. Larm. Bärbara larm. Inte bara de larmen som sitter på skrivbordet. Säkerhetsrum där du talar genom en liten sån lucka och nån kan möjligtvis putta in ett papper underifrån. Och de tar exempel... för några har ju jobbat i X [kommun] bland annat och (...) ’I X har dom ju det, och det borde vi också ha...’ (...) Så att det kommer som ett brev på posten direkt när det händer någonting.” (A3)

Även om A3, med hjälp av riskanalyser, tycks sträva efter att synliggöra vilka risker som är reella och tona ner de rädslor i arbetsgruppen, som hen anser saknar grund, så uttrycker hen likväl en förståelse för de mekanismer som tycks ligga till grund för de ökande rädslorna i arbetsgruppen.

”Omvärlden hårdnar. Det är den bilden vi har, för det är det vi matas med i media. Vi matas med den, jag menar hur många skottlossningar har det varit i Göteborg det senaste året. Vi matas, med olika sådana här saker. Och även om det inte är här runt oss, så får vi ändå känslan av ’vi måste skydda oss, mot allt det här’ och ’vi är utsatta, alltså måste vi skydda oss’.” (A3)

Här fångar A3 något som är signifikant för risksamhället, att även de hot, som egentligen är väldigt orealistiska, tenderar att övergå till att uppfattas som reella och något som skulle *kunna* inträffa. Även att A3 nämner (mass)media är intressant. Liksom Beck menar Anthony Giddens (1999:13; se även Cottle 1998 och Nohrstedt 2000:188), som också behandlat risksamhället som fenomen, att medierna spelar en viktig roll som medskapare av risksamhällets diskurs. Enligt Giddens har vi tack vare utvecklingen av masskommunikationen – speciellt den elektroniska – i större utsträckning än någonsin, en enda sammanhängande *värld* med en och samma *erfarenhetsram*, vilket har medfört att gemene man idag är mer riskmedveten än tidigare.

Vissa teoretiker går ännu längre än Beck och Giddens. Exempelvis menar Jean Baudrillard att våra idéer om *världen* nu är så ”genomsyrade av mediebilder att skillnaden mellan verkligheten och representationerna av den har kollapsat, ’vår verklighet (...) har svalts av medierna’.” (i May 2013:193; se även Baudrillard 1993:160) Dessutom menar Lefebvre (1991) att de som har inflytande över det diskursiva rummet, som bland annat består av mediebilder, besitter en beskrivningsmakt – som i förlängningen tenderar att färga av sig på enskilda individers upplevelser av rummet (läs: det upplevda rummet) och förkroppsligas genom det materiella rummet.⁴⁰

De båda socialkontorens många säkerhetslösningar skulle, i risksamhällets anda, kunna ses som verktyg för att hantera och tillintetgöra de hot och faror som socialsekreterarna skulle kunna utsättas för. Bland annat bidrar säkerhetsrummens utformning, på ett uppenbart sätt, till att minimera risken för att socialsekreterare, exempelvis, ska utsättas för våld. Om en socialsekreterare, utifrån sin riskbedömning, anser att det finns en risk för att en klient ska uppträda på ett sätt som skulle kunna bli hotfullt, farligt eller dylikt kan hen välja att ta emot

⁴⁰ Det är i sammanhanget viktigt att betona att Lefebvre presenterade sin teori, om hur rummet produceras, på 1970-talet – en tid då massmedierna inte alls influerade våra bilder av *verkligheten* i samma utsträckning som idag. Den förmodligen största skillnaden är i vilken hastighet och omfattning mediebilder idag, med hjälp av internet, kan spridas.

klienten i säkerhetsrummet.⁴¹ På kontor B finns dessutom möjligheten att helt låsa ute klienter (som man valt att ta emot i säkerhetsrummet), från socialkontoret, om de fortfarande efter att ha samtalat med en socialsekreterare bedöms som ett hot.⁴²

Stor tilltro till experter

Beck (2000; se även Giddens 1999) menar att vi i risksamhällets tidsålder tvingas sätta en allt högre tilltro till experter. Experter som kan hjälpa oss att, på olika sätt, synliggöra och hantera de risker, som tenderar att bli alltmer abstrakta till sin karaktär. Det ökade säkerhetsfokuset, på socialkontoren, tycks ha lett till att det växt fram en efterfrågan på experter. På kontor A har man varit i kontakt med en socionom som arbetar som konsult som specialiserat sig på säkerhetsfrågor. Enligt expertens hemsida erbjuder hen alltifrån självförsvarsutbildning, för socialsekreterare, till riskanalyser av lokalerna så att säkerheten kan optimeras. Enligt expertens referenser är efterfrågan stor. Hen har anlåtits, för olika typer av säkerhetsuppdrag, av en mängd kommuner runt om i Sverige.

Flykten från socialkontoren

Flera av de intervjuade, från kontor A, uttryckte under intervjuerna en oro inför att en allt högre andel av de anställda socialsekreterarna inte har någon, eller ringa, erfarenhet av att arbeta som socialsekreterare. Det finns också en oro kring att det råder en hög personalomsättning.

”Ju mer erfarenhet du har som socialarbetare ju tryggare blir du i din roll och använder dig av de kompetenserna i mötet med människor som befinner sig i kris. Men är du helt nyutexad så har du inte den erfarenheten och då blir rädslan större. Och det är ganska så stor omsättning på personal överallt inom socialtjänsten numera. (...) Och det gör nånting med socialtjänsten som jag ser väldigt allvarligt på. Och det har inte med lokaler att göra, utan det har att göra med hur kan vi behålla kvaliteten hos vår personal. Blir det för många nya oerfarna så blir den närmsta ledaren helt fokuserad på inskolning, introduktion och rekrytering och det finns inte tid över för att stötta de erfarna som är kvar, de få erfarna. Och de erfarna kan då känna "nä, jag orkar inte med det här längre", "dels har jag mitt egna jobb, sedan får jag bära de oerfarnas... vara ett stöd för dom". Så det blir en ohållbar situation. Det blir som ett tomt hus till slut. De erfarna hoppar av, vill hellre jobba med vård och behandling, öppna insatser, orkar inte med myndighetsutövningen. Så det oroar mig.” (A1)

Bilden respondenterna från kontor A förmedlar, bekräftas även av intervjupersoner från kontor B. B1 förklarar dock att de, de senaste åren, fått bukt med den höga personalomsättningen. Trots det är det många i personalgruppen, precis som på kontor A, som är förhållandevis unga och oerfarna. B3 har noterat att det inom socialt arbete tycks råda en kultur kring att allt fler endast ser ekonomiskt bistånd som en fartsträcka.

Fenomenet är, enligt Dellgran och Höjer (2005; se även Dellgran 2011), representativt för hur det ser ut på andra socialkontor i landet. Deras studie visar att personalomsättningen är hög och att personalen, som är verksam på socialkontoren, tenderar att ha allt mindre erfarenhet av

⁴¹ Det är angeläget att påpeka att om säkerhetsrummen nyttjas som det, enligt flera av respondenterna, ska nyttjas så fungerar det som ett stigmatiseringsverktyg. De klienter som tas emot i det rummet har, enligt vederbörande socialsekreterare, definierats som *för* ”farlig”, ”stökig”, ”högljudd” eller ”berusad” etc. för att släppas in i kontorens inre miljöer. Dock tenderar socialsekreterarna på kontor B (och eventuellt också framöver på kontor A) att nyttja rummet även för klienter som inte bedöms som olämpliga att släppa in i den inre miljön. Detta skulle i viss mån kunna bidra till att tvätta bort den stigmatiserande funktion rummet annars skulle fylla, samtidigt skulle ett sådant *missbruk* av rummet kunna bidra till att förstärka och i förlängningen legitimeras ett tydligare vi-och-dom-tänk som redan i stor utsträckning genomsyrar kontorens fysiska miljöer.

⁴² Möjligheten att *låsa ute* klienter från socialkontoret på detta sätt beskrivs på ett mer utförligt under rubriken *Säkerhetsutrustade besöksrum* (se s.37).

socialt arbete. Dellgran (2011:34) beskriver det som en ”flykt från myndighetsutövningen”. En flykt som bland annat kan härledas till att det myndighetsutövande sociala arbetet i allmänhet, och ekonomiskt bistånd i synnerhet, får allt lägre status i relation till exempelvis arbeten som involverar behandling. Att arbeta med ekonomiskt bistånd är ofta något som socionomer, enligt Dellgran och Höjer, inleder sin yrkeskarriär med för att sedermera lämna när man samlat på sig tillräckligt med erfarenhet för att kunna få ett arbete med högre status. Frågan som är intressant för min studie är huruvida denna *flykt* från ekonomiskt bistånd har haft någon inverkan på hur säkerheten utformas på socialkontoren?

Att en allt större andel av de anställda, på socialkontoren, inte har någon eller ringa erfarenhet är förstås alarmerande i sig, men vad som är särskilt intressant i relation till studiens syfte och frågeställningar är att det, enligt vissa av respondenterna, tycks finnas en koppling mellan hur mycket erfarenhet socialsekreterarna har och hur de ser på socialkontorets säkerhet. Exempelvis menar A3 att det oftast är de nyutexaminerade, och förhållandevis oerfarna socialsekreterare, som oroar sig mest över säkerheten och tenderar att efterfråga höjd säkerhet. En stor andel av respondenterna, från de båda kontoren, tycktes vara eniga om att en avsaknad av erfarenhet gör socialsekreterarna mer otrygga i sin yrkesroll. Det gör dem också mer benägna att ta till sig *andras* rädslor. Några av respondenterna framhöll att de mer erfarna socialsekreterarna besitter de sociala verktyg, som är nödvändiga för att de ska känna sig trygga i situationer där det finns klienter som exempelvis befinner sig i kris och eventuellt uppträder hotfullt – och att de därav inte tenderar att efterfråga höjd säkerhet i samma utsträckning som de oerfarna.⁴³

Enligt Lefebvre (1991) tenderar olika individers upplevelser av ett specifikt *rum* att färga av sig på varandras. I sammanhanget skulle detta kunna betyda av de oerfarnas rädslor och bilder av rummet tenderar att färga av sig även på de erfarnas upplevelser av rummet. En konsekvens av detta skulle kunna bli att efterfrågan på hög säkerhet ökar, i takt med att de oerfarna blir fler. Dessutom skulle de oerfarnas socialsekreterans rädslor, i samspel med det diskursiva rummet (som tycks vara präglad av risksamhällets tongångar) ytterligare trappa upp efterfrågan på, och behovet av, säkerhetslösningar. Och beroende på hur ledningen hanterar frågan om säkerhet, kan detta så småningom leda till att fler och mer extrema säkerhetslösningar förkroppsligas i och genom det materiella rummet.

Respondenterna från kontor A menar även att socialsekreterare med erfarenheter från kontor med högre säkerhet tenderar att vara räddare och generellt ha en mer positiv inställning till hög säkerhet. Detta samband skulle kunna förklaras utifrån att socialsekreterarna *bär* med sig ett *upplevt* rum från sin tidigare arbetsplats. Deras föreställningar om att socialkontoret *ska* ha hög säkerhet tenderar även att färga av sig.

”Det [de starka rädslorna och den ökade efterfrågan på fler säkerhetsåtgärder] satt i alla fall igång där [bland de nyanställda som saknade erfarenhet eller hade erfarenheter från andra kontor med högre säkerhet]. Sen spred det sig i gruppen även till rutinerade handläggare till viss del. Så att det blev en gruppgräns av något som kanske var en individuell grej från början. Och där man ju blev rädd... och eskalerade i sina farhågor. Inte så välgrundat men så är det ju ofta med rädsla (...), den måste ju inte vara välgrundad, utan det är ofta därför den uppkommer. Men också utifrån tidigare erfarenheter. Var hade man jobbat? En tjej visade det ju sig att hon hade råkat ut för att bli slagen av en klient, bara någon månad innan hon började här. Och det är klart att för henne är det här en reell rädsla, som hon faktiskt har varit med om... om något väldigt hemskt.. och där vidtog dom nog ett antal åtgärder på det socialkontoret. Och hon ville gärna att vi skulle ha ungefär samma tänk som de hade haft där utifrån det hon hade varit med om. Det här är ganska luriga frågor. Här i huset så har man som sagt haft en tradition att inte

⁴³ Det vore intressant att empiristiskt undersöka huruvida synen på säkerhet skiljer sig mellan oerfarna och erfarna socialsekreterare. Exempelvis skulle detta kunna undersökas genom en kvantitativ enkätundersökning.

prata så mycket.. eller inte.. det finns ju en falang som tycker.. vi ska inte gå mot detta; vi ska ha ett öppet socialkontor. Och så har vi en grupp då som ropar efter mera säkerhet och mera skydd.” (A3)

”Falangen” som A3 beskriver som ”de som ropar efter mer skydd och mera säkerhet” består till stor del av personer som är oerfarna och/eller har erfarenhet från att ha arbetat på socialkontor med högre säkerhet. Den andra ”falangen” består i stor utsträckning av anställda som arbetat länge inom socialtjänsten i kommun A. Jag samtalade även med ett av skyddsombuden om fenomenet. Skyddsombudet, som hör till de mer erfarna socialsekreterarna på kontoret, bekräftar den bild A3 förmedlade. Skyddsombudet förklarar att hen tillhör falangen, bestående av mer erfarna socialsekreterare, som helst ser ett så öppet kontor som möjligt. Enligt hen har de inom socialtjänsten i kommun A tidigare suttit betydligt öppnare och utgick då ifrån att så länge de har ett öppet och välkomnande klimat så kommer inte klienterna att uppträda hotfullt och/eller våldsamt.⁴⁴ Ett resonemang som den andra falangen, enligt skyddsombudet, ansåg vara naivt. Skyddsombudet berättar att hen upplevde att de nya, som kom från socialkontor med högre säkerhet, sa något i stil med ”...ni är rätt dumma i huvudet om ni tror att ni kommer vara förskonade från hot och våld bara för att det är ett öppet och välkomnande klimat.”

Hög säkerhet – kompensation för oerfarna socialsekreterare?

Att säkerheten på de båda kontoren successivt har höjts skulle kunna förstås som en *direkt* kompensation för att erfarenhetsnivån i personalgrupperna i stort blir allt lägre. Det vill säga att desto mindre erfarenhet det finns i personalgruppen desto större behov av säkerhet. Kontorens materiella säkerhetslösningar *hjälp*, de ofta oerfarna socialsekreterarna att upprätthålla ordningen. Kontorens säkerhet kan vidare ses som medel för att, i brist på erfarenhet, uppnå trygghet.

Reproduktion av oerfarenhet

Såsom kontoren är utformade, med sina många säkerhetsåtgärder, minimeras riskerna för att socialsekreterare ska utsättas för faror. Att det för socialsekreterarna är möjligt att välja bort ansikte-mot-ansikte-interaktion skulle kunna bidra till att allt färre samlar på sig nödvändig erfarenhet av situationer vari klienter är hotfulla, arga, upprörda eller rentav ledsna. A1 kan se en fara i att socialsekreterare, med nuvarande säkerhetslösningar, i större utsträckning än tidigare ”...springer och gömmer sig på sitt rum istället för att bemöta”.

A3 berättar om att det för något år sedan inträffade en incident då man i princip ”stängde alla luckor och dörrar” och lät klienten, som uppträdde hotfullt, vara kvar i väntrummet tillsammans med andra klienter.

”Vad gör det med människor [om man inte får möta en människa]? (...) Jag hade blivit galen om jag kom någonstans och ville prata med någon och inte fick det. (...) vi kan ju inte bara säga "oj, men gud vad ska vi göra med honom eller henne, de är jättearga nu" och så bara stå och titta. För lite så var det i den här incidenten då. Då hade faktiskt jag också blivit 'pissad'.” (A3)

Incidenten mynnade, enligt A3, ut i att man förde en dialog i arbetsgruppen om vem som är bäst lämpad att möta klienten vid sådana situationer. ”För om inte socialsekreteraren vågar så måste någon annan våga”. A3 säger att deras grundhållning är att man ska möta en människa – eftersom det annars blir som ”att ha ett lejon i en bur”.

⁴⁴ Intressant är att skyddsombudet även berättar att säkerheten i socialtjänstens lokaler, under hans 17 år inom socialtjänsten i kommun A, höjts successivt. Detta trots att det, enligt hen, inte ägt rum speciellt många incidenter.

Säkerhetsåtgärder såsom inglasade receptioner, låsta dörrar och säkerhetsrum medför att socialsekreterarna i större utsträckning än tidigare kan lita sig mot kontorets säkerhet i situationer när klienter exempelvis är hotfulla och/eller våldsamma. Under intervjun med A2 behandlades fenomenet och huruvida det finns en risk för att det fysiska rummets utformning bidrar till att socialsekreterarna kanske går miste om nödvändiga erfarenheter genom att de numera, med hjälp av säkerhetsåtgärderna, kan värja sig från att hantera hotfulla situationer.

”Det finns en risk att man aldrig får öva. (...) man tror att säkerheten ligger i byggnaden. Den risken är jättestor. Om man inte möter folk, om man tror att skalskyddet kan hjälpa en (...) då är man kokt höll jag på att säga. Om jag ska ta till extremen så tror jag att man skapar någon slags (...) falsk trygghet, det är en trygghet som man inbillar sig att man har, men den är väldigt falsk.” (A2)

A2:s resonemang skulle kunna tolkas som att kontorens säkerhetslösningar bidrar till att prägla interaktionen mellan socialsekreterare och klient, på ett sätt som i förlängningen skulle kunna leda till att socialsekreterarna inte samlar på sig den erfarenhet som är nödvändig för att kunna bemöta klienter som befinner sig i kris och/eller som är påverkade, hotfulla, eller våldsamma.

Klienten och socialkontoret

Klienten kan med Ian Hackings (2004) begreppsapparat ses som en *interaktiv kategori*. Hacking menar att de föreställningar som förknippas med en kategori formar, och formas av, sociala element och materiella artefakter som är sammanlänkade med kategorin. Utifrån Hackings perspektiv skulle socialkontoret kunna ses som en artefakt som formar, och formas, av de föreställningar om *klienten* som är rådande. Vidare skulle det betyda att det råder ett dialektiskt förhållande mellan föreställningarna, som förknippas med *klienten*, och *socialkontoret* (som socialt och materiellt fenomen).

Under analysen har det tidigare framkommit att socialkontoren, och de idéer som legat till grund för dem, andas en misstänksamhet gentemot klienten. Kontorens utformning och respondenternas utsagor vittnar om att det finns en tydlig strävan efter att kontrollera och övervaka klienternas besök på kontoren. Det tycks finnas ett behov av att skydda socialsekreterarna från klienterna. Något som underförstått signalerar att man på de båda kontoren tenderar att se på klienten som ett hot. Trots att det ytterst sällan inträffar några incidenter på respektive socialkontor – har man successivt ändå byggt ut säkerheten.

Bilden av klienten som opålitlig och/eller farlig och behovet av hög säkerhet tycks i stor utsträckning ha formats i det diskursiva rummet, eftersom det sällan inträffar några *faktiska* incidenter. Det råder således ett dialektiskt (eller kanske mer korrekt; *trialektiskt*) förhållande mellan det diskursiva rummet och de övriga två rummen (det materiella rummet och det upplevda rummet), som bygger upp Lefebvres triad. I förlängningen betyder det att socialkontorens fysiska miljöer, varigenom föreställningar om klienten tenderar att förkroppsligas, sedermera färgas av sig på diskursen. Detta skulle kunna bidra till att bilden av klienten som opålitlig/farlig bekräftas av hur socialkontoret, rent fysiskt, är utformat. Dessutom är enskilda individers upplevelser av rummet, enligt Lefebvre, i stor utsträckning präglade av rummets fysiska miljö och den diskurs som är förknippad med den. Detta skulle kunna tolkas som att sannolikheten för att man ska uppleva socialkontor som ett riskfyllt *rum* och *klienten* som opålitlig/farlig ökar med socialkontorens många säkerhetslösningar och rådande diskurs. Detta skulle kunna bidra till att bilden av klienten som opålitlig/farlig förstärks – och säkerhetslösningarna ses som självklara och nödvändiga.

Klienten i den fysiska miljön

Kontoren, och de säkerhetslösningar som förkroppsligas i och genom dem, kan ses som en *aktör* som påverkar och styr klientens vistelse. Kontoren i sig, tycks fungera som makt- och kontrollverktyg och har liknande karaktärsdrag som de socialkontor och substitutionsmottagningar som, Billquist (1999) respektive Petersson (2013) har studerat.

På socialkontoren, i min studie, finns en tydlig strävan efter att kontrollera och övervaka klienternas besök. Undertonen andas en stark misstro gentemot klienterna och vad de är benägna att göra i *rummet*. Vidare har kontoren jag har undersökt (liksom Billquists (1999) och Peterssons (2013) studieobjekt), tydliga likheter med, vad Michel Foucault (2003) benämner som, *det disciplinära rummet*. Foucault (2003:143-170) menar att de individer, som vistas i det disciplinära rummet, disciplineras genom att de utsätts för olika disciplinerande *tekniker*. Foucaultkännaren Roddy Nilsson (2008:105-106) har sammanfattat och, genom exempel, förtydligat hur teknikerna verkar i och genom rummet:

”I fängelset, skolan eller fabriken styr tidtabeller och scheman tiden. Samtidigt delas rummet in i celler, sjuksalar, klassrum, produktionsavdelningar och kontorsutrymmen mellan vilka endast en reglerad rörlighet sker. Det finns vare sig något ”fritt” tillträde till eller utträde ur den disciplinära institutionen, lika lite som det finns en fri rörlighet inom den. Alla former av fritt kringflytande subjekt framstår som anomalier; barnet som är i ”fel” klassrum eller sätter sig på lärarens plats i katedern; arbetaren som befinner sig på kontorsavdelningen; den kostymklädde tjänstemannen som befinner sig i arbetarnas omklädningsrum. Disciplinen bygger på hierarkisk observation (fångvaktare över fångar, vårdare över patienter, lärare över elever, förmän över arbetare osv.) och opererar genom normaliserande omdömen. Det är dessa omdömen som definierar ’den goda soldaten’, ’det lydiga barnet’, ’den flitige och skötsamme arbetaren’ etc.” (Nilsson 2008:105-106)

Socialkontoren, och *klienternas* vistelse där, är både tidsligt och rumsligt indelade. Klienten har inte fritt tillträde till miljön innanför de låsta dörrarna. För att få komma in måste klienten, utifrån socialsekreterarens riskbedömning, definieras som en klient som *inte* utgör ett hot mot den rumsliga ordningen. Om klienten kategoriseras som hotfull, påverkad eller dylikt nekas hen i regel tillträde till kontorens inre miljöer. Om klienten däremot klarar sig igenom riskbedömningen släpps hen in. Klienten blir både hämtad och lämnad, av socialsekreteraren, i väntrummet. Klienten får inte, enligt kontorens rutiner, röra sig fritt, på egen hand, innanför de låsta dörrarna. Flera respondenter påpekar hur otänkbart det vore att klienter, sett utifrån den rumsliga ordningen, skulle få befinna sig på *fel* platser på socialkontoren. Ett exempel på detta är att det, enligt majoriteten av respondenterna, tycks vara helt orealistiskt att klienterna skulle ha fri tillgång till kontorens inre miljöer.

Billquist beskriver, i sin avhandling, de disciplinerande teknikerna på ett sätt som korrelerar väl med hur de tycks fungera på de båda socialkontoren som ingår i min studie.

”Genom ’rummets’ utformning och differentiering utsätts klienterna för olika disciplinära tekniker. Redan vid ingången måste de prövas, undersökas och kontrolleras. Inte vad som helst är tillåtet. ’Rummets’ indelning och utformning är ett uttryck för den disciplinära makten och lär klienterna, de underordnade, att hålla sig på bestämda platser, att ’hålla sig på mattan’ (...) Lokalerna och inredningen bidrar till att skapa distans, distinktion och kontroll mellan de professionella och klienterna.” (Billquist 1999:91)

Kontrollen över klienterna upprätthålls dels genom materiella säkerhetslösningar, som håller klienterna på *plats*, och dels genom uttalade rutiner som att klienterna endast får befinna sig innanför de låsta dörrarna under uppsyn. På socialkontor A finns rutinerna tydligt formulerade i ett dokument som rör rutiner;

”Handläggare ansvarar för sina besök. Du hämtar och lämnar ditt besök i väntrummet. (---) Handläggare lämnar sin klient efter besök i väntrummet och går sedan och gör ev. kopior som överlämnas till klient i väntrummet. Ny

komplettering: Öppna inga dörrar för klienter utan be klienter vänta i väntrum och gå sedan och sök upp berörd handläggare som går ut i väntrummet och hämtar sin klient.”

Ovanstående skulle i förlängningen kunna tolkas som att det råder starka misstankar mot att klienterna ska uppträda på sätt som strider mot kontorens normer. Genom att klienten antingen, på grund av kontorens låsta dörrar, är förpassad till väntrummet eller är övervakad av *ansvarig* socialsekreterare kan man minimera riskerna för att en klient *inte* håller sig till de sociala normer som råder. Detta skulle kunna tyda på att man inte litar på att klienterna annars skulle hålla sig på *sina* platser.

Ytterligare ett exempel, på misstro gentemot *klienten*, är den oro socialsekreterarna på kontor A uttryckte över att deras personliga tjänsterum saknade lås. De oroade sig över att klienterna, trots övervakning och de låsta dörrarna in till korridorerna, skulle ta sig in på socialsekreterarnas tjänsterum och komma över sekretessbelagt material. Som tidigare nämnts argumenterade socialsekreterarna, enligt respondenterna, för att klienten kanske går på toa och att det då blir ohållbart för socialsekreteraren att följa med och vänta utanför – och att tjänsterummen därför behöver utrustas med lås. Detta skulle kunna tolkas som hur synen på, och misstron gentemot, *klienten* först formas socialt och sedermera övergår till att manifesteras och cementeras genom kontorets fysiska miljö. Även om klienterna förmodligen inte uppfattar en så subtil säkerhetslösning, så sänder resonemanget, som legat till grund för den, tydliga signaler om hur man ser på *klienten*.

Sammanfattningsvis skulle man kunna säga att det fysiska rummet, och dess säkerhetsåtgärder, tillsammans med socialsekreterarnas övervakning *hjälp*s åt att upprätthålla den rumsliga ordningen och hålla klienterna på de platser i socialkontorsmiljöerna som är avsedda för dem.⁴⁵ Allt för att minimera risken för att klienterna befinner sig någonstans, där de inte får vara eller uppträder på ett sätt, som de inte *ska*.

Bidrar socialkontoren till att skapa farliga klienter?

Vad säger socialkontoret, som socialt och fysiskt fenomen, om den interaktiva kategorin *klienten*?

Samtliga klienter *utsätts* för majoriteten av kontorens säkerhetslösningar, vilket innebär att alla blir föremål för; låsta dörrar och säkerhetsutrustade receptioner samt att, man som klient, innanför de låsta dörrarna, hela tiden övervakas av socialsekreterarna. Det säger en hel del om de föreställningar om *klienten* som legat till grund för hur de båda socialkontoren är utformade.

Förhållandet mellan socialkontoren och hur de bidrar till att forma bilden av klienten skulle kunna ses i ljuset av Lefebvres teoribildning. Att klienten är, eller skulle *kunna* vara, opålitlig och/eller farlig – är något som kan uttolkas ur samtliga tre rum som tillsammans konstituerar det sociala rummet – det vill säga socialkontoret. Det materiella rummet – och dess säkerhetslösningar – signalerar att man, väntar sig våld, från klientens sida (jmf Billquist 1999:94-95). Det diskursiva rummet tycks, sett utifrån respondenternas utsagor, genomsyras av en misstänksamhet gentemot *klienten* och vad denne är benägen att göra på kontoren – varför det är nödvändigt med kontorens många säkerhetslösningar. Vidare tycks socialsekreterarnas

⁴⁵ Sociologen Bruno Latour (2012:153) menar att människan tenderar att delegera uppgifter till artefakter för att stabilisera och reproducera ordning. I de fall vi själva inte har tid eller möjlighet att upprätthålla ordningen kan vi delegera uppgiften. Fartgupp kan ses som substitut för poliser och hydrauliska dörrstängningsanordningar kan användas istället för dörrvakter. Artefakterna fungerar, enligt Latour, som icke-mänskliga *aktörer* som är delaktiga i den sociala interaktionen.

upplevelser av socialkontoren, sett utifrån respondenternas utsagor, vara präglade av den bild av klienten som genomsyrar det diskursiva rummet och kan uttolkas ur det materiella. Inte minst när det kommer till hur flera socialsekreterare har argumenterat för olika säkerhetslösningar på de båda kontoren (exempelvis dokumentluckan i metall i kommun B och behovet av låsta tjänsterum i kommun A).

Sett utifrån hur socialkontoren är, diskursivt och materiellt, konstituerade, kan bilden av klienten som opålitlig och/eller farlig uppfattas som förhållandevis manifest eller vedertagen. Det som i sammanhanget är av särskilt intresse är hur detta påverkar klienternas bilder av sig själva.

Hur man ser på den interaktiva kategorin *klienten* tydliggörs ytterligare av följande exempel; Svensson, Johnsson och Laanemets (2008:173) menar att socialarbetare i vissa situationer ser klienten som ”en särskild individ med historia, sammanhang och framtidsplaner” och i andra situationer ”som en representant för sin kategori och låter denne bära de karaktäristiska som tillskrivs kategori.” Oannonserade och/eller akuta klientbesök är kanske ett av de tydligaste exemplen på när socialarbetare tenderar att se på klienten som en representant för sin kategori och inte som en enskild individ. På kontor A kommer rutinen, förmodligen, bli att alla klientbesök av den karaktären ska tas emot i säkerhetsrummet (som ännu inte är färdigbyggt). Om detta skulle övergå till att bli en realitet skulle det kunna tolkas som att alla klienter, som man inte har någon tidigare bild av, uppfattas, och behandlas, som presumtivt hotfulla. På kontor B, där man redan har ett säkerhetsrum var man kan ta emot klientbesök, råder inte samma tydlighet kring när man väljer att ta emot klient i säkerhetsrummet. Dock kan man skönja ett liknande sätt att se på klienten. Ett återkommande resonemang bland respondenterna och de socialsekreterare jag samtalade med var att det är bättre att ta det säkra före det osäkra – då man aldrig kan veta vad en klient, som man inte är bekant med sedan tidigare, är kapabel till.

Hur skulle detta då kunna påverka hur klienten ser på sig själv? Inom sociologi, och socialpsykologi, är det mer eller mindre vedertaget att vi ser på oss själva såsom vi uppfattar att andra ser på oss.⁴⁶ Hacking (2004) menar att människor, generellt, har väldigt lätt för att bilda sig en uppfattning av vad det finns för föreställningar om en kategori hen tillhör/förknippas med. Sedermera kan dessa föreställningar internaliseras och färga av sig på individens självbild. Det är dock viktigt att poängtera att föreställningarna, som förknippas med kategorin, inte nödvändigtvis determinerar hur klienterna ser på sig själva. Hacking menar att förhållandet mellan kategoriseringen och den kategoriserade ser olika ut – vissa internaliserar bilden, och gör den till sin *egen*, andra kanske lyckas distansera sig och ifrågasätta den.⁴⁷

Vidare är Hacking tydlig med att även artefakter som förknippas med en kategori, och vad dessa förmedlar för budskap, tenderar att färga av sig på de föreställningar som är förknippade med kategorin. Detta skulle i förlängningen kunna betyda att klienter, åtminstone de som återkommande vistas i liknande socialkontorsmiljöer, löper risk för att se på sig själva som farliga och som någon som omgivningen inte litar på. Dessutom är, om man ska utgå från

⁴⁶ En klassisk teori är Charles H. Cooleys (1964) *looking glass self* (i översättning: *spegelsjälvet*). Cooley (1964:184-186; se även Engdahl 2009:96-98) menar att vår självbild formas, och omformas, genom att vi speglar oss i människor vi möter. Utifrån *spegelbilderna* uttolkar vi föreställningar om oss själva, som sedermera ligger till grund för vår självbild. Självbilden är alltså avhängig hur vi tänker att andra tänker om oss.

⁴⁷ Hacking (2004) är väldigt kritisk till strukturalistiska förklaringsmodeller som ser individen som ett *offer* för strukturerna.

Hackings perspektiv, risken stor att även socialsekreterarna påverkas av den bild socialkontoren förmedlar, vilket sedermera skulle kunna påverka mötet med, och hur socialsekreteraren förhåller sig till, klienten. Något som, i sig, sett utifrån Hackings perspektiv, kan komma att påverka hur klienterna tenderar att se på sig själva.

Tre idealtyper

Jag kommer i detta avsnitt att försöka fånga respondenternas olika referensramar. För att begreppsliggöra referensramarna har jag utgått från respondenternas perspektiv och utifrån dessa format tre idealtyper⁴⁸ – *trygghetsnarkomanen*⁴⁹, *pragmatikern* och den *tillitsfulle*⁵⁰. Syftet med att forma idealtyper är att jag utifrån observationerna och intervjuerna tycker mig se ett samband mellan respondenternas referensramar och hur dessa sedan förkroppsligas genom socialkontoren och dess säkerhetslösningar. Viktigt att poängtera är att jag inte gör anspråk på att utforma generaliserbara idealtyper – men väl idealtyper som skulle kunna prövas på en större mängd data.

Idealtyperna bildar tillsammans en skala (se figuren på nästa sida) som börjar med *trygghetsnarkomanen*, som förespråkar slutna kontor med hög säkerhet, och avslutas med den *tillitsfulle*, som förespråkar öppna kontor med *sociala* säkerhetslösningar. *Pragmatikern* är lite mer svårplacerad då hen kan röra sig över hela skalan.


⁴⁸ Begreppet *idealtyp* är hämtat från Max Weber (se exempelvis 1949). Först och främst är det viktigt att betona att ”ideal” i sammanhanget inte står för något som är önskvärt utan för en *ren* form av något. Vidare kan en *idealtyp* förstås som en ”abstrakt beskrivning som består i att man betonar vissa drag hos verkliga fall för att hitta och framhäva de egenskaper som är viktigast eller mer väsentliga.” (Giddens 1998:321) Vilket innebär att idealtypen, och dess karaktärsdrag, inte existerar i verkligheten och går inte att finna i empirin (Weber 1949:90). Snarare handlar det om att finna avvikelser från eller närmanden till idealtypen i varierande grad. Idealtypen ska heller inte ses som ett empiriskt genomsnitt. (Berger 1969:22)

⁴⁹ Begreppet *Trygghetsnarkoman* har jag hämtat från David Eberhards (2006) bok *I trygghetsnarkomanernas land*. Anledningen till att jag valt att benämna en av idealtyperna som *Trygghetsnarkoman* är för att jag tycker att det fångar vad som är centralt hos den typen – nämligen ett överdrivet behov av trygghet (som uppstått till följd av att hot och faror har uppförstorats) som tillgodoses genom att ha hög säkerhet på socialkontoren.

⁵⁰ Anledningen till att jag valde att benämna en av idealtyperna som den *tillitsfulle* är för att det fångar vad som är centralt hos denne. Vad gäller mellanmänsklig (social) tillit har statsvetaren Robert Putnam (2006:141-155) gjort en intressant distinktion mellan *massiv* tillit och *tunn* tillit. Den massiva tilliten bygger på erfarenheter och återfinns i nära och personliga relationer. Den tar sig exempelvis i uttryck genom att man litar på en person för att det är ens vän eller för att man känt personen under många år. Tunn tillit kan förstås som generaliserad tillit som även inbegriper tillit gentemot personer som man inte har träffat eller känner personligen. Den tunna tilliten kan exempelvis ta sig uttryck genom att man litar på att man får rätt växel av kassörskan (som man kanske aldrig har träffat tidigare). I sammanhanget är det den *tunna* tilliten som är av särskilt intresse, eftersom tjänstemän som planerar socialkontoren och/eller har ett särskilt säkerhetsansvar sällan eller aldrig har någon personlig relation till de klienter som besöker kontoren. Den idealtyp som jag har valt att benämna som den *tillitsfulle* litar i stor utsträckning på klienter i allmänhet (hög grad av tunn tillit) – och ser därav många av kontorens (materiella) säkerhetslösningar som överflödiga. Vad som även kan vara intressant att nämna är att Putnam (2006), i sin studie av den amerikanska medborgarandan, kommer fram till att den tunna tilliten, bland amerikanska medborgare, sjunkit drastiskt under 1900-talets andra hälft. Om det förhåller sig på samma sätt i Sverige, skulle det mycket väl kunna vara en faktor som kan ha bidragit till att säkerheten på socialkontoren (och andra liknande myndighetskontor) har höjts.

Slutenhet

Öppenhet



	<i>Trygghetsnarkomanen</i>	<i>Pragmatikern</i>	<i>Den Tillitsfulle</i>
Filosofi:	Förespråkar hög säkerhet eller <i>slutenhet</i> . Tar det säkra före det osäkra. Strävar efter att, genom fysiska säkerhetslösningar, minimera de situationer då socialsekreterare skulle <i>kunna</i> utsättas för hot och/eller våld. Oroar sig <i>inte</i> för att en hög säkerhet i sig skulle kunna vara provocerande.	Förespråkar varken <i>slutenhet</i> eller <i>öppenhet</i> . Har ett pragmatiskt förhållningssätt och ser till <i>situationen</i> , som råder på det specifika socialkontoret. Oroar sig i viss mån för att hög säkerhet skulle kunna vara provocerande. Utgår således från att ändamålet, i vissa fall, helgar medlen.	Förespråkar öppenhet. Anser att det bidrar till att sänka affektnivån hos klienter som är upprörda eller arga. Oroar sig för att hög säkerhet kan påverka socialsekreterarnas bilder av klienterna och även klienternas bilder av sig själva. Anser att <i>sociala</i> säkerhetslösningar är det enda som krävs.

Trygghetsnarkomanen

Trygghetsnarkomanen förespråkar alltid att ta det säkra före det osäkra. Hen försöker, i största möjliga mån, minimera de risker som finns på socialkontoret för socialsekreterare. Trygghetsnarkomanen förespråkar säkerhetslösningar av mer *tvingande* karaktär – sådana som inte lämnar utrymme för tolkning. Till exempel låsta dörrar och olika typer av diskar och heltäckande glas, som avskiljer socialsekreterare från klient. Dessa lösningar fungerar, enligt trygghetsnarkomanen, på ett säkert sätt och är effektiva när det gäller att minimera risken för hot och våld. Trygghetsnarkomanen är överhuvudtaget väldigt positivt inställd till hög säkerhet. Att ett kontor är utrustat med många säkerhetslösningar, är enligt hen, ett kvitto på att lokalerna är ändamålsenliga. Till skillnad från den tillitsfulle tror inte trygghetsnarkomanen att hög säkerhet provocerar och/eller påverkar socialsekreterarnas bilder av klienterna och klienternas bilder av sig själva.

Trygghetsnarkomanens resonemang tar inte avstamp i de hot- och våldssituationer, som faktiskt har förekommit på kontoret – utgångspunkten ligger snarare på vad som skulle *kunna* hända i mötet med klienten. Hen verkar vara väldigt mottaglig för risksamhällets tongångar – det vill säga hen tenderar att se ”alla” faror som mer eller mindre reella, och som något socialsekreterarna måste skyddas emot.

Trygghetsnarkomanen ser, till skillnad från den tillitsfulle, de säkerhetslösningar som förkroppsligas genom kontorens fysiska miljöer som de primära säkerhetsverktygen. Att ha hög säkerhet på kontoren gynnar, enligt trygghetsnarkomanen, inte bara socialsekreterare utan även klienter. Socialsekreterarna får en lugn och trygg arbetsmiljö och klienterna slipper bland annat att andra klienter kommer och stör dem, när de träffar sin socialsekreterare.

Trygghetsnarkomanen reflekterar inte så mycket över varför säkerheten har höjts på socialkontoren, utan ser det huvudsakligen som en produkt av att man inom det sociala arbetet har blivit mer medveten om riskerna i mötet med klienter – och anser att detta är en högst rationell utveckling.

Trygghetsnarkomanen hyser en stark misstro gentemot klienter i allmänhet. I Risksamhällets anda ser trygghetsnarkomanen alla klientbesök som en potentiell *risk*. Trygghetsnarkomanen har uppfattningen att det alltid ska göras noggranna riskbedömningar, i synnerhet vid oplanerade besök. Och om det bedöms förekomma någon risk ska klienten tas emot i någon

form av säkerhetsrum. Det får, enligt trygghetsnarkomanen, absolut inte förekomma några lösa föremål i lokalerna, som av klienterna skulle kunna användas som tillhyggen. När en klient befinner sig innanför de låsta dörrarna ska varje steg, denne tar, övervakas.

Vidare utgår trygghetsnarkomanen ifrån att om det är lugnt på socialkontoret så beror det inte på att klienterna är lugna, utan på kontorets säkerhetsåtgärder och/eller att socialsekreterarna gör ett bra jobb. Underförstått signalerar ett sådant resonemang att normalfallet är att klienter *inte* är lugna.

Sammanfattningsvis kan man säga att ett tydligt vi-och-dom-tänk genomsyrar trygghetsnarkomanens sätt att resonera och, i förlängningen, hur hen anser hur kontoren ska vara utformade.

Den tillitsfulle

Den *tillitsfulle* är i stor utsträckning negativt inställd till hög säkerhet – i form av låsta dörrar och lösningar som skapar distans mellan socialsekreterare och klient. Medan trygghetsnarkomanen ser hög säkerhet som ett kvitto på att lokalerna är ändamålsenliga, ser den *tillitsfulle* det som ett misslyckande. Vidare oroar sig den tillitsfulle i huvudsak för vad säkerheten kan förmedla för budskap och vad detta i förlängningen kan få för konsekvenser i mötet med klienten. Den tillitsfulle ser, till skillnad från trygghetsnarkomanen, klienterna som reflekterande och inkännande människor. Klienterna är, enligt den tillitsfulle, väl medvetna om kontorens många säkerhetslösningar vilket tenderar att påverka hur klienterna ser på sig själva och på socialtjänsten. Den tillitsfulle anser att en säkerhetsfilosofi, som utgår från att ta det säkra före det osäkra, snabbt kan övergå till överdrivet hög säkerhet, vilket kan provocera och påverka klientens självbild i negativ bemärkelse. Den tillitsfulle tror att kontor som är utformade utifrån att *ta-det-säkra-före-det-osäkra* i förlängningen skulle kunna leda till att genom, självuppfyllande profetia, skapa farliga klienter. Den tillitsfulle är kritisk till att säkerheten på socialkontoren främst handlar om socialsekreterarnas säkerhet. Hen anser att klienternas säkerhet är underprioriterad.

Den tillitsfulle tenderar att se de rädslor som förekommer i personalgruppen, som överdrivna och uppförstorade. Hen härleder snarare rädslorna till bristande kompetens och ringa erfarenhet hos personalen. Hen menar också att de risker och hot som målas upp i media ytterligare bidrar till att förstärka rädslorna. Rädslorna kan även, enligt den tillitsfulle, kopplas till den fysiska miljön i sig och vad den förmedlar för budskap. Hen menar att ju fler säkerhetslösningar kontoren utrustas med, desto mer tenderar socialsekreterarna att fylla på med fantasier om vad klienterna skulle kunna utsätta dem för.

Den tillitsfulle ser primärt socialsekreterarna, och deras kompetens och erfarenheter, som socialkontorets främsta säkerhetsåtgärder och anser inte att oerfarenhet och bristande kompetens kan kompenseras genom att utrusta kontoren med fler säkerhetslösningar. Hen menar att socialsekreterare, med *rätt* bemötande, ska kunna möta alla typer av klienter, oavsett vilket tillstånd de befinner sig i. Den tillitsfulle oroar sig för att nuvarande höga säkerhetslösningar, med materiella inslag som skapar distans mellan socialsekreterare och klient, innebär att socialsekreteraren kan välja bort ett direkt möte ansikte-mot-ansikte med klienten, vilket på sikt kan medföra att socialsekreterare inte samlar på sig den erfarenhet, som är nödvändig för att bemöta klienter som är arga och i affekt.

Den tillitsfulle förespråkar mindre och öppnare kontor. Hen menar att öppna kontor, till skillnad från mer slutna, signalerar att man inte är rädd för klienterna som kommer dit. Dessutom bidrar mindre kontor, enligt den tillitsfulle, till ett mer personligt bemötande och en minskad anonymitet. Kontor som är slutna och har en hög säkerhet kan, enligt den tillitsfulle, trigga igång aggressioner, medan ett öppet kontor fungerar mer avväpnande och därmed dämpande på affektnivån. Den tillitsfulle tenderar att romantisera den tid som flytt – då kontoren var mer öppna och klienterna kunde ”slinka in” och ta en kopp kaffe tillsammans med personalen.

Den tillitsfulles syn på klienten är en helt annan än trygghetsnarkomanens. Den tillitsfulle utgår från att klienten, så länge hen bemöts på ett värdigt sätt, sällan blir hotfull eller våldsam. Den tillitsfulle betonar dock att det kan förekomma att klienter är frustrerade och ledsna och att de av den anledningen, kan uppträda hotfullt. Hen tycker inte att klientens vistelse på kontoret behöver övervakas, utan är av den uppfattningen att klienterna inte har några svårigheter att avläsa vad som är okej och inte – och handla i samklang med dessa normer.

Pragmatikern

Pragmatikern är inte så dogmatisk, som de andra idealtyperna, utan hen tenderar att utgå från den situation som råder på det specifika socialkontoret. Pragmatikern försöker kartlägga reella hotbilder som finns mot socialkontoret och dess anställda. Hen försöker även, i möjligaste mån, att utgå ifrån statistik om de hot- och våldssituationer som har förekommit. Istället för att se alla klienter som potentiella faror försöker hen göra riskbedömningar på förhand och ringa in de klienter som uppträder eller tidigare har uppträtt hotfullt eller varit våldsamma. Pragmatikern strävar, i betydligt större utsträckning än de övriga två idealtyperna, efter att individanpassa säkerheten vid olika klientbesök. Pragmatikern menar att *trygghetsnarkomanen* är överdrivet ängslig och att den *tillitsfulle* är väl naiv. Hen anser att man inte ska ha mer säkerhet än vad som är *nödvändigt*. Vad som definieras som *nödvändigt* ska, enligt pragmatikern, bygga på faktisk statistik och på situationer som har ägt rum och inte bara på de ibland mer eller mindre *konstruerade* rädslor som finns i arbetsgruppen.

Pragmatikern tenderar i större utsträckning, än de andra två idealtyperna, att kritiskt reflektera över varför socialkontoren har så hög säkerhet och även angripa de bakomliggande faktorerna. Exempelvis oroar pragmatikern sig mycket för den höga personalomsättningen och hur detta kan påverka den erfarenhetsbaserade kunskapen och hur det, i förlängningen, kan komma att bidra till att säkerheten på kontoren höjs.

Idealtyperna och socialkontoren

På socialkontor B tenderar respondenterna att, på ovan nämnda skala, röra sig mellan *trygghetsnarkomanen* och *pragmatikern*. Och respondenterna på kontor A skulle kunna placeras någonstans mellan *pragmatikern* och den *tillitsfulle*. Var respondenterna, på de respektive socialkontoren, återfinns på skalan tycks avspegla kontorens fysiska miljö och de säkerhetslösningar man har valt på de respektive kontoren. Vilket skulle kunna ses som en bekräftelse på kopplingen mellan kontorens utformning och respondenternas referensramar.

Respondenternas referensramar tycks i stor utsträckning vara en produkt av den ”säkerhetskultur” som är rådande på det specifika kontoret, där de arbetar. Kontorens olika *säkerhetskulturer* skulle kunna ses som två lokala diskurser, som ändå har många gemensamma nämnare, som tenderar att präglade respondenternas syn på säkerhet.

Trots att respondenterna på kontor A är negativt inställda till en allt för hög säkerhet tycks detta endast innebära att lösningarna blir mindre extrema där, än de man har valt på kontor B. Detta skulle kunna tolkas som att det finnas vissa säkerhetslösningar som är så djupt rotade i den säkerhetsdiskurs som är rådande inom socialtjänsten, att dessa lösningar uppfattas som mer eller mindre *självklara*. *Självklarheten* tycks ha formats i det diskursiva rummet och förkroppsligats i och genom de båda kontoren. Detta har bidragit till att cementera bilden av att socialkontor *ska* vara låsta, att det *ska* finnas larm och att det behövs flyktdörrar för personalen i de utrymmen där det sker ett direkt möte mellan socialsekreterare och klient. Socialkontoren *ska* också vara utrustade med separata personalingångar och säkerhetsutrustade receptioner.⁵¹

Ömsesidig påverkan

Utifrån respondenternas utsagor framstår det som att deras referensramar tenderar att färga av sig på varandras – och deras sätt att se på säkerhet. Respondenterna, på respektive kontor, tenderar nämligen att inbördes resonera på liknande sätt. Det framstår även som om det råder ett dialektiskt förhållande mellan hur ledningen, det vill säga respondenterna, och de anställda resonerar.

Socialsekreterarnas påverkan på hur socialkontoren utformas kan inte förringas. Dels har personalen på kontoren en direkt påverkan genom att de kan komma med önskemål/krav kring säkerhetsåtgärder, dels tycks de även ha en indirekt påverkan genom att bidra till att forma och omforma respondenternas (och andra anställdas) referensramar och därmed också den rådande kulturen på socialkontoren. A3, som inte har en yrkesbakgrund inom socialt arbete, berättar att hen får kämpa för att inte påverkas av socialsekreterans påtryckningar kring höjd säkerhet.

”Jag anstränger mig hårt för att inte gå in i det här att vi bara automatiskt ska bura in oss. (...) För hur blir det om vi bara burar in oss och står och pratar med folk genom ett hål? Vad gör det med människor som kommer hit?” (A3)

A3 är uppbackad av de övriga cheferna/respondenterna på kontor A, som samtliga är kritiska till mer ”bunker”-liknande socialkontor med *alltför* hög säkerhet. Dock påpekar A3 att även de på ledningsnivå har blivit räddare, något som skulle kunna ses som en produkt av att rädslorna bland socialsekreterarna ökar och färgar av sig. Enligt A3 arbetar ledningen aktivt för att tona ner rädslorna i arbetsgruppen. Riskanalyserna, som nämnts ovan, kan ses som ett försök från A3:s sida att *rationalisera bort* de rädslor som flera av socialsekreterarna på kontoret bär på. Obearbetade rädslor bidrar, enligt A3, till påtryckningar om fler säkerhetsåtgärder.

⁵¹ Fenomenet skulle kunna undersökas i ljuset av nyinstitutionell teori (Zetterquist-Eriksson 2009:63-109; Johansson 2006:17-46; se även Powell och DiMaggio 1991). Inom nyinstitutionell teori menar man att organisationer (inom samma organisationsfält) genom att interagera med varandra tenderar att bli mer och mer lika varandra (isomorfa). Det är uppseendeväckande att man på de båda kontoren tycks ha valt nästintill identiska säkerhetslösningar – samt att respondenterna tycks se dessa lösningar som *självklara*. En stor andel av de båda kontorens säkerhetslösningar skulle, sett utifrån (ny)institutionell teori, definieras som, mer eller mindre, institutionaliserade. Med tanke på att jag endast studerat två socialkontor så är inte studiens slutsatser generaliserbara. Dock vore det intressant att genomföra en mer omfattande studie av en större mängd socialkontor, för att undersöka huruvida säkerhetslösningarna, som återfanns på kontoren i studien, återfinns och uppfattas som *självklara* även på svenska socialkontor i stort. Vidare vore det intressant att undersöka hur denna eventuella institutionalisering har tagit form och vilka krafter som varit centrala i institutionaliseringsprocessen.

8. Slutdiskussion

Jag kommer i slutdiskussionen inledningsvis att försöka sammanfatta vad jag i analysen har kommit fram till. Därefter kommer jag att lyfta två andra perspektiv som är av relevans för studiens syfte. Dels har jag för avsikt att försöka mig på en intressant, men spekulativ, koppling mellan socialkontorens säkerhetsutveckling och det kapitalistiska samhället, och dels tänkte jag vända mig till den symboliska interaktionismen, och hur man inom den ser på förhållandet mellan en individs fysiska (materiella) omgivning och dennes *jag*.

Sammanfattande diskussion

Utifrån empirin blir det tydligt hur föreställningarna om *klienten* tycks ha präglat säkerheten på de båda kontoren. De många säkerhetslösningarna, som återfinns på kontoren – speciellt på kontor B, signalerar klart och tydligt att *klienten* är, eller åtminstone *kan* vara, opålitlig och/eller farlig och att det därför finns ett behov av låsta dörrar, larm, flyktdörrar, inglasade receptioner, säkerhetsutrustade besöksrum och så vidare.

Föreställningarna om *klienten* som opålitlig/farlig tycks ha tagit form genom en samverkan mellan de vindar som blåser i risksamhällets farvatten, socialsekreterarnas *konstruerade* rädslor och den allt mer rigorösa säkerheten som återfinns på socialkontoren.

Rädslorna som många av socialsekreterarna, speciellt kanske de oerfarna, tycks bära på skulle kunna ses som högst befogade om man ser till socialkontorens fysiska miljö och de många säkerhetslösningar som återfinns på de båda kontoren. Frågan man här kan ställa sig är huruvida säkerhetslösningarna bidrar till att legitimera och kanske till och med förstärka, socialsekreterarnas rädslor.⁵²

Vad som är uppseendeväckande är att många av de säkerhetslösningar som återfinns på kontoren tycks vara produkter av rädslor som, sett till de incidenter som inträffat på kontoren, skulle kunna ses som oproportionerliga. Billquist (1999:94-95) drar, i sin avhandling, liknande slutsatser och menar att den höga säkerheten, på de kontor hon studerade, i stor utsträckning var en produkt av den diskurs om hot och våld som förekommit i massmedia. I förlängningen skulle detta kunna ses som att kontorens många säkerhetslösningar har tillkommit som en följd av *konstruerade* rädslor.⁵³

⁵² Detta *samspel* kan även ses i ljuset av Lefebvres (1991) teoribildning, om hur rummet produceras, och förklara hur behoven, av de många säkerhetslösningarna, skulle kunna ha formats och sedermera förkroppsligats i och genom socialkontoren och hur behovet successivt tycks trappas upp. I sammanhanget skulle det kunna tolkas som att risksamhällsdiskursen (vari massmedia spelar en central roll) tenderar att prägla den diskurs som är förknippad med socialkontorens säkerhet. Vidare skulle rädslorna, som många av socialsekreterarna tycks bära på, delvis kunna ses som en produkt av risksamhällsdiskursen, men rädslorna skulle även kunna härledas till att allt fler socialsekreterare saknar erfarenhet, som kanske är nödvändig, för att exempelvis kunna hantera hotfulla situationer. Dessutom skulle de många säkerhetslösningarna som, förkroppsligas i och genom det materiella rummet, också bidra till att legitimera och kanske till och med förstärka socialsekreterarnas rädslor. Detta skulle kunna tolkas som att det råder ett samspel mellan risksamhällsdiskursen (det diskursiva rummet), säkerhetslösningarna som förkroppsligas i och genom socialkontoret (det materiella rummet) och socialsekreterarnas (och chefernas/respondenternas) rädslor (det upplevda rummet) – och genom detta samspel tycks behovet av säkerhetslösningar successivt trappas upp.

⁵³ Det vore intressant att empiriskt undersöka hur frekvent, och i vilka situationer, säkerhetslösningarna, som är avsedda för mer akuta situationer, används. Exempelvis hade en enkätstudie kunnat genomföras med frågor om

Samspelesprocessen, mellan risksamhället, rädslorna och kontorens säkerhetsorienterade fysiska miljö, tycks fortgå och producera allt starkare rädslor och därmed mer omfattande behov av säkerhetslösningar. Detta skulle i förlängningen, beroende på hur ledningen hanterar frågan, kunna övergå till att säkerheten ytterligare höjs.

När det gäller säkerheten tycks ledningen, på de båda kontoren, spela en viktig roll och bära ett stort ansvar. De har på de olika kontoren valt att förhålla sig på olika sätt till socialsekreterarnas rädslor – något som också tycks ha präglat kontorens säkerhet. På kontor A har man valt att förhålla sig förhållandevis kritiskt till hög säkerhet och försökt tona ner rädslorna i personalgruppen, medan man på kontor B snarare valt att lyssna in de anställdas rädslor och på ett okritiskt sätt sagt ja till mer extrema säkerhetslösningar – trots att det, enligt respondenterna, inte har inträffat några allvarliga incidenter på kontoret på flera år.

Trots att det inte har förekommit hot och våld i någon större omfattning på de socialkontor som ingått i studien, är det viktigt att betona att socialsekreterare runt om i landet, enligt statistiken, förhållandevis frekvent utsätts för det. Som tidigare nämnts, menar Odbratt (2003:90) att det finns en rad förklaringsfaktorer;

”[U]nderbemanning, hög personalomsättning, långa handläggningstider eller alltför rutinerad handläggning som innebär att man sällan träffar klienter som kanske inte vet på vilka grunder beslut har fattats. Stress, ilska över beslut, vanmakt, droger, att själva den inlåsta otillgängligheten i sig själv kan skapa våld och också olika sätt att tolka och hantera hotsituationer.”

En fråga man bör ställa sig är huruvida den *säkerhetsdiskurs* (och hur den har förkroppsligats i och genom de båda kontoren) som synliggjorts i min studie är allmänt rådande inom socialtjänsten? Om ja, vad säger det i så fall om det sociala arbetet och de värderingar som genomsyrar det?

Oavsett om valet av säkerhetslösningar – och de idéer som ligger till grund för dem – är representativa eller inte tycks angreppssättet (att undersöka socialkontorets fysiska miljö och de idéer och faktorer som ligger till grund för den) fungera som en ”genväg” för att få en bild av hur man ser på *klienten* på olika socialkontor. Något som annars kan vara svårt att komma åt då det är diskursivt inbäddat.

Socialkontoret – ett förkroppsligande av *vi* och *dom*

Socialkontoret och dess säkerhetslösningar skulle kunna ses som ett förkroppsligande av de ekonomiska klyftor som växer och den nedmonteringen av välfärden som äger rum i det postmoderna samhället. Fernlund (1988) menar att offentliga byggnader, såsom socialkontor, har mycket att förtälja om den ideologi och människosyn som genomsyrar samhället;

”Byggnader kan skrämja och imponera, förtrycka och befria. Arkitekturen har en förmåga att skapa samband likaväl som att markera avstånd. Och denna förmåga har givetvis medvetet och omedvetet tagits i tjänst av de styrande, speciellt vid gestaltningen av de offentliga byggnaderna. Volym och fasader, inredning och omgivning talar högljutt eller lågmält om det rådande samhällssystemets ideologi och människosyn.” (Fernlund 1988:72)

hur många gånger och i vilka situationer socialsekreterare använt larm och/eller flyktdörrar. Billquist (1999) konstaterar i sin studie att säkerhetsåtgärderna sällan eller aldrig användes på de kontor hon studerade.

Det sociala arbetet och välfärdsstaten kan, enligt Zygmunt Bauman (2002), inte längre motiveras på rationell väg. Tidigare har det fyllt en nödvändig funktion – nämligen att hålla potentiell arbetskraft i ett någorlunda skick. Det var i en tid då den kapitalistiska marknaden var känd för sina drastiska upp- och nedgångar. De som då var sysslösa i perioder – var morgondagens arbetskraft.

”De behövs inte som potentiella producenter; men i ett samhälle där konsumenterna, och inte producenterna, ska spela rollen som drivkraft för det ekonomiska välståndet (det är den ”konsumentstyrda” återhämtningen som förväntas ta oss ur de ekonomiska svårigheterna) är de fattiga och också värdelösa som konsumenter: de kommer inte att frestas av marknadens lockelser, de bär inga kreditkort och kan inte räkna med att få några överrasseringar, och de varor som de behöver mest ger inte handlarna så stor vinst eller ingen vinst alls. Det är inte att undra på att de omklassificeras till ’underklass’: de utgör inte längre något för tillfället onormalt som räknar med återgång till ordningen utan en klass utanför klasserna, en kategori med en permanent plats utanför det ’sociala systemet’, en kategori som vi andra skulle klara oss bättre utan.” (Bauman 2002:95)

Den enda *funktion* Bauman kan se att underklassen fyller är som kontrast till våra osäkra liv i det postmoderna samhället. Genom att kontrastera våra liv med underklassens, ofta odrägliga tillvaro, framstår vår osäkra och flytande tillvaro som ett *lite* bättre alternativ. Denna utveckling har medfört att avståndet mellan *vi* och *dom* har expanderat – och fortsätter att expandera. Vi får, enligt Bauman, allt svårare att identifiera oss med underklassens medborgare – tillika socialtjänstens klienter. Och kanske är det just denna växande klyfta – som förkroppsligas genom socialkontorens många säkerhetslösningar. Säkerhetslösningar som bidrar till att skapa en tydlig distans mellan *vi* och *dom*. Socialkontoren är utformade för att skydda dem som arbetar där mot dem som de arbetar med. De många säkerhetslösningarna talar sitt tydliga språk. Klienterna på ett socialkontor tillhör ”de”, inte ”vi”.

”vi’ och ’de’ kan bara förstås tillsammans, i sin motsättning till varandra. Vi är ’vi’ bara i den utsträckning som det finns människor som inte är vi utan ’de’; och de i sin tur hör ihop, bildar en grupp, bara för att var och en av dem har samma kännetecken: ingen av dem är ’en av oss’. Båda begreppen härleder sin mening från den skiljelinje som de upprätthåller sinsemellan. Utan en sådan linje, utan möjligheten att sätta oss själva i motsats till ’dem’, skulle vi knappast kunna ge vår egen identitet någon innebörd.” (Bauman 1992:69)

Det är *vi* - socialarbetare mot *dom* - klienterna. Det spelar ingen roll om det är en *vanlig* familj som råkat i kaos på grund av sorg, sjukdom eller dålig ekonomi, så länge man definieras som *klient* blir man bemött som en av *dom* (jmf Bauman 2002:97). Man kan fråga sig vad det kan få för konsekvenser för klienter och socialarbetare? Är det möjligt att skapa tillit i ett sådant samhällsklimat? Att klienter, som ofta redan har en negativ självbild, möts av ett socialkontor utrustat för att skydda sig mot dem kan väl knappast vara relationsskapande? Vad ger låsta dörrar, pansarglas, larm och väktare för bild av socialtjänsten? Och vad ger dessa säkerhetslösningar socialarbetarna för bild av klienterna?

Socialkontoret och klientens generaliserade andre

Även om intresset, för förhållandet mellan individen och dennes fysiska omgivning, inom sociologin har varit marginellt – har det inom den symboliska interaktionismen fått uppta ett visst utrymme.

Inom den symboliska interaktionismen ser man på människan ”som en symbolförmedlande varelse, som i växelverkan med andra skapar sitt medvetande och sin jaguppfattning.”⁵⁴

⁵⁴ Viktigt att poängtera är att individens medvetande och jaguppfattning, enligt den symboliska interaktionismen, fortsätter att formas och omformas, i samspelet med andra, under hela hans eller hennes livstid.

(Angelöw och Jonsson 2000:19) Det som, i sammanhanget, är av intresse är att flera symboliska interaktionister har betonat att människans jaguppfattning inte enbart konstitueras i samspelet med andra individer, utan även i samspelet med icke-mänskliga objekt och fysiska platser.

Bland annat har George H. Mead behandlat frågan – kanske allra tydligast när han introducerar sitt begrepp *generaliserade andra* (och dess förhållande till individens jaguppfattning). *Generaliserade andra* kan förstås som individens förmåga att *se* sig själv utifrån samhällets perspektiv (med tillhörande normer och värderingar).⁵⁵ En individs *generaliserade andra* formas, och omformas, i samspelet med hens omgivning – vilket inbegriper såväl fysiska platser som andra individer. *Jagets* förhållande till den fysiska världen är, enligt Mead, av en liknande (social) karaktär som dess förhållande till andra individer (i Doyle McCarthy 1984:118; Smith & Bugni 2006:125-126).⁵⁶

”Det är möjligt för icke levande föremål, i lika hög grad som för andra mänskliga organismer, att utgöra, delar av den generaliserade och organiserade – den fullständigt socialiserade – andre för varje given mänsklig individ, såtillvida som han reagerar för sådana föremål socialt eller på ett socialt sätt (genom tankens mekanism, den internaliserade konversationen med gester). Varje sak – varje föremål eller uppsättning objekt antingen levande eller livlösa, mänskliga eller djuriska, eller enbart fysiska – gentemot vilken han handlar eller för vilken han reagerar socialt är en beståndsdel i det som för honom är den generaliserade andre; genom att inta dennes attityd gentemot sig själv blir han medveten om sig själv som ett objekt eller individ, och sålunda utvecklar han ett jag.” (Mead 1976:277)

En individs *generaliserade andra* kan beskrivas som internaliserade sociala institutioner som är förknippade med olika roller och olika sammanhang. Detta skulle kunna exemplifieras genom klientens förhållande till *klientrollen*. När klienten tänker på sig själv som klient utgörs den *generaliserade andre* av alla andra, vilkas attityder är relevanta för rollen som klient. Det kan handla om socialsekreterare och andra klienter, men även om den fysiska kontext som förknippas med *klientrollen* och som klienten interagerar *med* – det vill säga *socialkontoret*.

Mead menar även att den mening en individ tillskriver fysiska platser tenderar att påverka jaget – eftersom meningen även inbegriper rollförväntningar. Här kan man fråga sig vilken mening klienter, utifrån *den generaliserade andre*, tillskriver socialkontoren – och i förläningen – vilka rollförväntningar som kan uttolkas ur det?

Mary Jo Hatch (2002) har, genom ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv, analyserat olika organisationers fysiska miljöer. Hatch menar att de fysiska miljöerna förmedlar ett budskap som påminner individerna, som kommer i kontakt med organisationerna, om vilka rollförväntningar som finns på dem. Mer specifikt förmedlar miljöerna, enligt Hatch (2002:286), var individerna är, hur de bör bete sig samt vilka de är i termer av deras

⁵⁵ Enligt Mead har individen utvecklat ett *jag* först när han eller hon, i samspelet med sin omgivning, utvecklat förmågan ”att överta olika samhälleligt skapade attityder eller roller” och genom dessa se på sig själv *utifrån*. (Engdahl 2010:101-102) Vidare beskriver Engdahl *den generaliserade andres* förhållande till jaget enligt följande: ”[D]en generaliserade andra handlar om att med hjälp av sina medmänniskor och samhället i dess helhet se på det egna beteendet och de egna handlingarna, såväl som andras, på ett alltmer objektivt sätt. (...) Den generaliserade andra, eller den opartiska åskådaren inom oss, ska helt enkelt förstås som den samhälleliga sidan av självet, med vars hjälp vi kan göra självet individuella sida till ett objekt för oss själva. Som Mead ser det är självet en ständigt pågående växelverkan mellan just det individuella och det samhälleliga.” (Engdahl 2010:104)

⁵⁶ Även exempelvis William James (1978:292-293) och Herbert Blumer (1969:10), som båda förknippas med den symboliska interaktionismen, för liknande diskussioner om hur den fysiska omgivningen bidrar till att konstituera en individs *jag*.

”individuella identitet, gruppidentitet och organisationsidentitet.”

Uppseendeväckande är att en stor andel av respondenterna i studien (i synnerhet de från socialkontor B) inte tror att klienterna, som besöker kontoren, reflekterar så mycket över de säkerhetslösningar som finns. Flera av respondenterna nämnde att klienterna är *vana* vid liknande miljöer. Om det nu är så att klienterna har vant sig vid den miljö som finns på socialkontoren – och dess många säkerhetslösningar – skulle detta då kunna tolkas som att klienterna har internaliserat bilden av att *klienten* är, eller skulle kunna vara, opålitlig/farlig – och att det därför är nödvändigt med hög säkerhet. Frågan är hur det påverkar hur den enskilde ser på sig själv och på klientrollen?

Kanske vore det fruktbart att närma sig socialsekreterarnas och klienternas förhållande till socialkontoret genom ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv? Det vore särskilt intressant med tanke på att man inom den neomarxistiska traditionen menar att rummet aldrig är neutralt – och att det tenderar att utnyttjas som ett makt- och kontrollverktyg (se exempelvis Dovey 2006:324; 2010:45). Bland annat genom att försöka styra och påverka den *mening* individen tillskriver rummet.

I vilken omfattning har socialsekreterare respektive klienter reflekterat över miljön? Hur medvetna är klienterna om de säkerhetslösningar som återfinns på många socialkontor? Vad upplever socialsekreterare respektive klienter att säkerheten sänder för signaler? Anser de att säkerhetslösningarna på kontoren är befogade? Kanske har de klienter som vistats vid flera tillfällen på kontoren, i högre utsträckning, börjat se säkerhetslösningarna som självklara och nödvändiga? Kanske har vissa klienter till och med resignerat och internaliserat rollen som *den farlige klienten*?

Vid ett av mina observationstillfällen, i väntrummet på kontor A, började en ung klient samtala med mig om sina reflektioner angående socialkontorets utformning.

”En yngre man sätter sig jämte mig och börjar småprata. Han uppmärksammar min namnskyld och frågar nyfiket om studien. Jag berättar om den. Därefter frågar han om det inträffat något nyligen, eftersom det sitter en vakt i väntrummet. (---) En bit in i samtalet berättar han om att kontoret är helt låst under lunchtid och att om man kommer innan kl. 13 så får man stå ute och vänta. Han säger att det hänt att honom vid några tillfällen. Om det är kallt ute vill man, enligt honom, ogärna riskera att få stå ute och vänta. Personligen tror han att det är låst för att ”man inte vill att folk ska kunna komma in här och stoja” när kontoret, under lunchtimmen, inte är bemannat. Vidare berättar mannen att han, i negativ bemärkelse, känner sig inringad i väntrummet – genom de låsta dörrarna (som återfinns på tre olika håll i rummet) som socialsekreterarna med jämna mellanrum passerar igenom. Han ställer sig också frågande till receptionen som han mest tycker liknar en ”glasbur”. Han tror inte att det är någon ”topprioritet” att det ska se välkomnande ut när man kommer till kontoret. Han berättar också att han ofta känner sig ”trängd” och ”liten” när han går tillsammans med sin handläggare i korridorerna. Han förklarar det som att allt känns väldigt ”strängt” – och att det uttrycker att man inte ska ta på något eller läsa ”fel” lappar. Han tror att det är mycket psykologi och tycker att det är svårt att orientera sig med alla dessa, likadana, arbetsrum på rad. Han nämner också att många handläggare pratar i termer av ”vi” istället för ”jag”, vilket han upplever som om handläggarna är uppbackade av alla sina kollegor. (---) Han säger också att han tror att det är lättare att se positiva respektive negativa saker med kontorets fysiska miljö när man kommer dit första gången. Han tror att många handläggare säkerligen inte tänker så mycket på hur miljön är utformad eftersom de vistas i den hela tiden.”
(Fältanteckningar från kontor A)

9. Referenser

AFS 1993:02 - *Våld och hot i arbetsmiljön*. Stockholm: Arbetsmiljöverket

Andersson, Gunvor & Swärd, Hans (2008). "Etiska reflektioner" i Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans & Eliasson-Lappalainen, Rosmari & Jacobsson, Katarina (red.). *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur

Arnstberg, Karl-Olov (1989). *Socialarbetare: en etnologisk analys*. Lund: Studentlitteratur

Aspers, Patrik (2007). *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. 1. uppl. Malmö: Liber

Baudrillard, Jean (1993). *Baudrillard live: selected interviews*. London: Routledge

Bauman, Zygmunt (2002). *Det individualiserade samhället*. Göteborg: Daidalos

Bauman, Zygmunt (1992). *Att tänka sociologiskt*. Göteborg: Korpen

Beck, Ulrich (2000). *Risksamhället: på väg mot en annan modernitet*. Göteborg: Daidalos

Beck, Ulrich & Beck-Gernsheim, Elisabeth (2002). *Individualization: institutionalized individualism and its social and political consequences*. London: SAGE

Berger, Peter L. (1969). *Invitation till sociologi: ett humanistiskt perspektiv*. Stockholm: Rabén & Sjögren

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

Brante, Thomas, Andersen, Heine & Korsnes, Olav (red.) (2001[1998]). *Sociologiskt lexikon*. 1. uppl. Stockholm: Natur och kultur

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber

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

Cooley, Charles Horton (1964). *Human nature and the social order*. [New ed.] New York: Schocken books

Cottle, S (1998) Ulrich Beck, "Risk Society" and the Media. A Catastrophic View? London: European Journal of Communication, Vol. 13(1):5-32.

Cresswell, Tim (1996). *In place/out of place: geography, ideology, and transgression*. Minneapolis, Mn.: Univ. of Minnesota Press

Dannestam, Tove (2009). *Stadspolitik i Malmö: politikens meningsskapande och materialitet*. Lund: Statsvetenskapliga institutionen, Lunds universitet

Dellgran, Peter (2011) "Vad händer med professionen, klienterna och socialtjänsten? Sker det en flykt från fattigdomsarbete?" i *Far väl välfärden: Socialtjänsten i framtiden*. s.30-38

Dellgran, Peter & Höjer, Staffan (2005). "Rörelser i tiden: professionalisering och privatisering i socialt arbete". *Socialvetenskaplig tidskrift*. 12 (2005) 2-3 s.246-267, 46 ref.

Dovey, Kim (2010). *Becoming places: urbanism/architecture/identity/power*. London: Routledge

Dovey, Kim (2006) "Architecture" i Beilharz, Peter., Hogan, Trevor, Ballantyne, Glenda, Riley, Miriam & Pudsey, Jason (red.). *Sociology: place, time & division*. South Melbourne, Australia ; New York: Oxford University Press

Dubois, Vincent (2010). *The bureaucrat and the poor: encounters in French welfare offices*. Burlington, VT: Ashgate

Eberhard, David (2006). *I trygghetsnarkomanernas land: om Sverige och det nationella paniksyndromet*. Stockholm: Prisma

Elden, Stuart (2004). *Understanding Henri Lefebvre: theory and the possible*. London: Continuum

Engdahl, Emma (2009). *Konsten att vara sig själv*. 1. uppl. Malmö: Liber

Eriksson-Zetterquist, Ulla (2009). *Institutionell teori: idéer, moden, förändring*. 1. uppl. Malmö: Liber

Esaiasson, Peter (2007). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. 3., [rev.] uppl. Stockholm: Norstedts juridik

Fairclough, N., & Wodak, R. (1997). *Critical Discourse Analysis*. In T. A. Van Dijk, *Discourse as Social Interaction (Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction) Vol. 2*. (Vol. 2, pp. 23-42). London: Sage.

Fernlund, Siegrun (1988). "Möte med myndighet. Formella och informella mönster i förvaltningsarkitekturen" i Löfgren Orvar (red) *Hej, det är ifrån försäkringskassan! Informaliseringen av Sverige*. Stockholm: Natur och Kultur.

Foucault, Michel (2003). *Övervakning och straff: fängelsets födelse*. 4., översedda uppl. Lund: Arkiv

Foucault, Michel (2011). *Vetandets arkeologi*. 2., ombrutna, översedda uppl. Lund: Arkiv

Franzén, Mats (2004). "Rummets tvära dialektik – notater till Henri Lefebvre" i Johansson, Thomas & Sernhede, Ove (red.). *Urbanitetens omvandlingar: kultur och identitet i den postindustriella staden*. Göteborg: Daidalos

- Gadamer, Hans-Georg (2008). "Hans-Georg Gadamer: Om förståelsens cirkel" i Marc-Wogau, Konrad, Carlshamre, Staffan & Bergström, Lars (red.) *Filosofin genom tiderna. 1900-talet. Efter 1950: texter. 2., [rev. och utök.] uppl.* Stockholm: Thales
- Giddens, Anthony (1984). *The constitution of society: outline of the theory of structuration.* Cambridge: Polity Press
- Giddens, Anthony (1998). *Sociologi. 2., [rev.] uppl.* Lund: Studentlitteratur
- Giddens, Anthony (1999). *Modernitet och självidentitet: självet och samhället i den senmoderna epoken.* Göteborg: Daidalos
- Gilje, Nils & Grimen, Harald (2007). *Samhällsvetenskapernas förutsättningar. 3. uppl.* Göteborg: Daidalos
- Goodsell, Charles B (1984) "Welfare Waiting Rooms." *Urban Life*, vol 12, nr 4, s.467-477.
- Gren, Martin & Hallin, Per-Olof (2003). *Kulturgeografi: en ämnesteoretisk introduktion. 1. uppl.* Malmö: Liber
- Hacking, Ian (2004). *Social konstruktion av vad?. 1. uppl., 2. tr.* Stockholm: Thales
- Hatch, Mary Jo (2002). *Organisationsteori: moderna, symboliska och postmoderna perspektiv.* Ny, svensk utg. Lund: Studentlitteratur
- Harvey, David (1989). *The urban experience.* Baltimore: Johns Hopkins University Press
- Jacobsson, Katarina (2008). "Den svårfångade kvaliteten" i Katarina Sjöberg & David Wästerfors (red.) *Uppdrag: forskning – konsten att genomföra kvalitativa studier.* Malmö: Liber
- Jacobsen, Dag Ingvar (2007). *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete.* Lund: Studentlitteratur
- James, William (1978[1950]). *The principles of psychology. Vol. 1.*
- Johansson, Roine (2006). "Nyinstitutionell organisationsteori" i Grape, Ove, Blom, Björn & Johansson, Roine (red.) *Organisation och omvärld: nyinstitutionell analys av människo-behandlande organisationer.* Lund: Studentlitteratur
- Justesen, Lise & Mik-Meyer, Nanna (2011). *Kvalitativa metoder: från vetenskapsteori till praktik. 1. uppl.* Lund: Studentlitteratur
- Jönson, Håkan (2010). *Sociala problem som perspektiv. En ansats för forskning och socialt arbete.* Malmö: Liber
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun. 2. uppl.* Lund: Studentlitteratur

- Latour, Bruno (2012). *Artefaktens återkomst: ett möte mellan organisationsteori och tingens sociologi*. 2. uppl. Stockholm: Santérus Academic Press
- Lefebvre, Henri (1991). *The production of space*. Oxford: Basil Blackwell
- Lincoln, Yvonna S. & Guba, Egon G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills: Calif.: Sage
- May, Tim (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur
- May, Tim (2013). *Samhällsvetenskaplig forskning*. 2., [rev. och uppdaterade] uppl. Lund: Studentlitteratur
- Mead, George Herbert (1976). *Medvetandet, jaget och samhället: från socialbehavioristisk ståndpunkt*. Lund: Argos
- Mik-Meyer, Nanna & Villadsen, Kaspar (2013). *Power and welfare: understanding citizens' encounters with state welfare*. London: Routledge
- Möllerström, Veselinka (2011). *Malmö's omvandling: från arbetarstad till kunskapsstad : en diskursanalytisk studie av Malmö's förnyelse*. Diss. Lund : Lunds universitet, 2010
- Nilsson, Roddy (2008). *Foucault: en introduktion*. Malmö: Égalité
- Nohrstedt, Stig (2000). "Kommunikationsproblem i samband med katastrofer och allvarliga samhällstörningar" i Lidskog, Rolf, Nohrstedt, Stig Arne & Warg, Lars-Erik (red.). *Risker, kommunikation och medier: en forskarantologi*. Lund: Studentlitteratur
- Odratt, Göran (2003). *Dom alla*. Stockholm: Journal
- Odratt, Göran (2005). *Absolut socialarbetare: samtal med socialarbetare om socialt arbete*. Västerås: FoU Västmanland
- Olsson, Lina (2008). *Den självorganiserade staden: appropriation av offentliga rum i Rinkeby*. Diss. Lund: Lunds universitet, 2008
- Petersson, Frida (2013). *Kontroll av beroende: substitutionsbehandlingens logik, praktik och semantik*. Diss. Göteborg: Göteborgs universitet, 2013
- Powell, Walter W. & DiMaggio, Paul J. (red.) (1991). *The new institutionalism in organizational analysis*. Chicago: University of Chicago Press
- Putnam, Robert D. (2006). *Den ensamme bowlaren: den amerikanska medborgarandans upplösning och förnyelse*. 2. uppl. Stockholm: SNS förlag
- Repstad, Pål (1993). *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Skau, Greta Marie (2007). *Mellan makt och hjälp: [om det flertydiga förhållandet mellan klient*

och hjälpare]. 3., [uppdaterade] uppl. Stockholm: Liber

Schütz, Alfred (2002). *Den sociala världens fenomenologi*. Göteborg: Daidalos

Shadish, William & Cook, Thomas & Campbell, Donald (2002). *Experimental and Quasi-Experimental Designs*. Boston: Houghton Mifflin Company

Shields, Rob (1999). *Lefebvre, love and struggle: spatial dialectics*. London: Routledge

Smith, Ronald W. & Bugni, Valerie. (2006) "Symbolic interaction theory and architecture". Faculty Publications (S). Paper 5.

Soja, Edward W. (1996). *Thirdspace: journeys to Los Angeles and other real-and-imagined places*. Cambridge, Mass.: Blackwell

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2008). *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. 1. utg. Stockholm: Natur & kultur

Ternelius, Anna-Lisa, Ohlsson, Anicka & Henriksson, Britt-Marie. (2007) *Projektrapport: Tillsyn av Socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005-2006*. Distriktet i Växjö: Arbetsmiljöverket

Thomassen, Magdalene (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis. Introduktion i vetenskapsfilosofi*. Lund: Gleerups

Weber, Max (1949). *The methodology of the social sciences*. Glencoe, Ill.,: Free Press

Wiehe, Elsa (2013). *Racialized Spaces In Teacher Discourse: A Critical Discourse Analysis Of Place-Based Identities In Roche Bois, Mauritius*. Boston: University of Massachusetts

Winther Jørgensen, Marianne & Phillips, Louise (2000). *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur

Østerberg, Dag (1977). *Makt och materiell: samhällsteoretiska essäer*. Göteborg: Korpen

Østerberg, Dag (1989). *Tolkande sociologi*. Göteborg: Korpen

Østerberg, Dag (2000). *Stadens illusioner: en sociomateriell tolkning av Oslo*. Göteborg: Korpen

10. Bilagor

Bilaga 1

I kommenterarna till §6, i Arbetsmiljöverkets föreskrifter om våld och hot i arbetsmiljön, står det följande;

”Med arbetsplatser menas alla byggnader, lokaler, fordon, o.s.v. där arbetstagaren utför sitt arbete.

Redan vid planering av nya byggnader och arbetslokaler eller vid ändringar av sådana, är det viktigt att beakta risken för våld. Risker som beror på utformningen av byggnaden och lokalen behöver uppmärksammas. Riskerna kan minskas med byggnadstekniska åtgärder, god planering och rätt nyttjande av lokaler.

Där det går att bygga bort risker eller använda ny teknik bör detta ske. Det är viktigt att noga planera t.ex. varumottagningar, entréer, belysning, receptioner, korridorer, reträttvägar och personalingångar så att de placeras på för verksamheten och säkerheten bästa sätt. Placeringen bör vara sådan att obehöriga inte kan ta sig in och att arbetstagare inte kan överraskas när de lämnar arbetsplatsen. Kassaarbetsplatser bör utformas med hänsyn till att de skall vara både lämpliga att arbeta i från ergonomisk synpunkt och säkra med hänsyn till risken för rån eller tillgrepp.

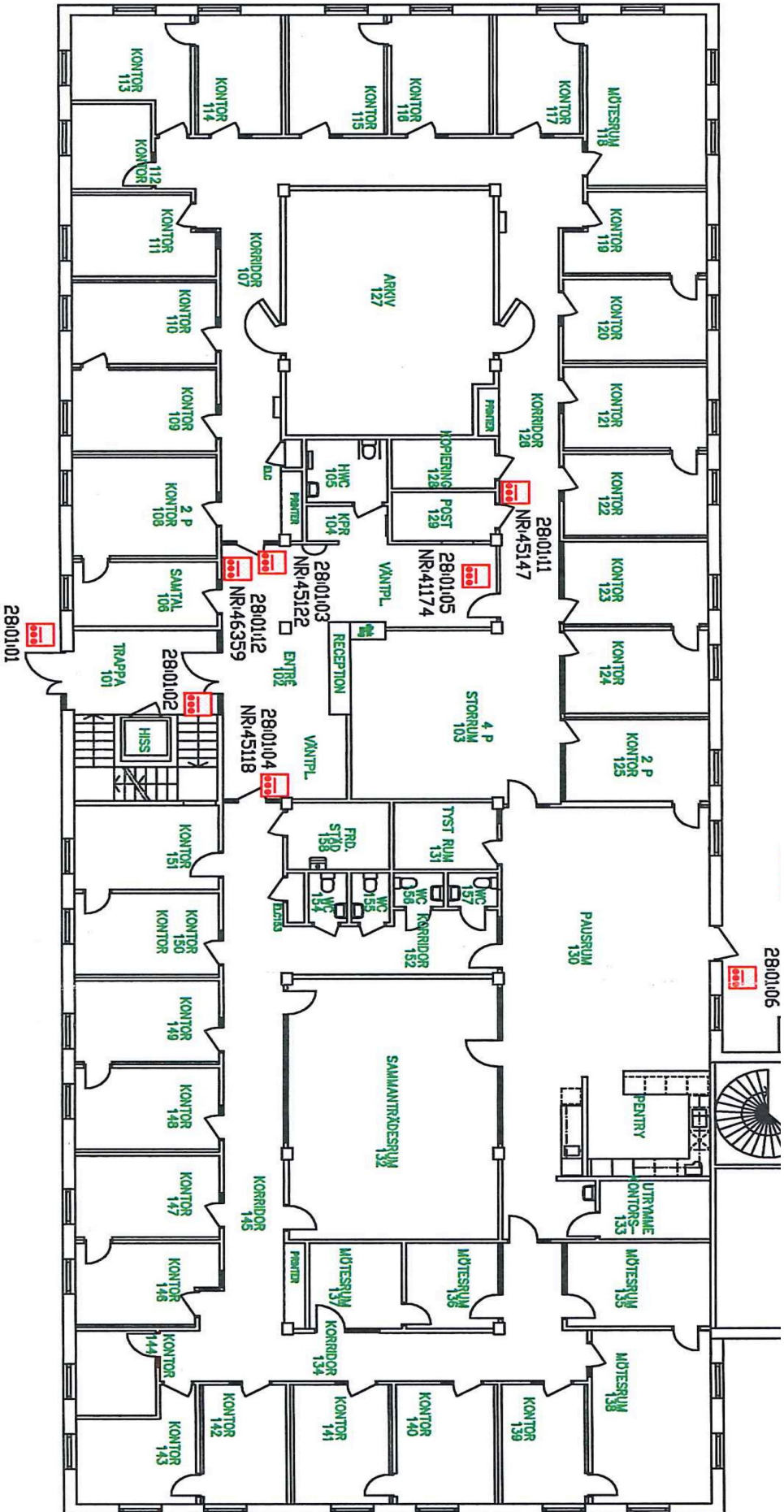
Likaså är det viktigt att tänka på hur inredning och utrustning planeras och placeras. Möblering kan behöva ske med tanke på reträttmöjligheter. Föremål som kan användas som tillhyggen bör inte vara lättåtkomliga. Larmanordning bör vara riktigt utformad, placerad och utprovad och underhållas väl.”

Bilaga 2

I denna bilaga återfinna ritningar av de socialkontor som ingått i studien. Viktigt att poängtera är att ritningarna inte är avsedda för att ge läsaren en helhetsbild av hur socialkontoren är utformade, utan endast bidra med en inblick.

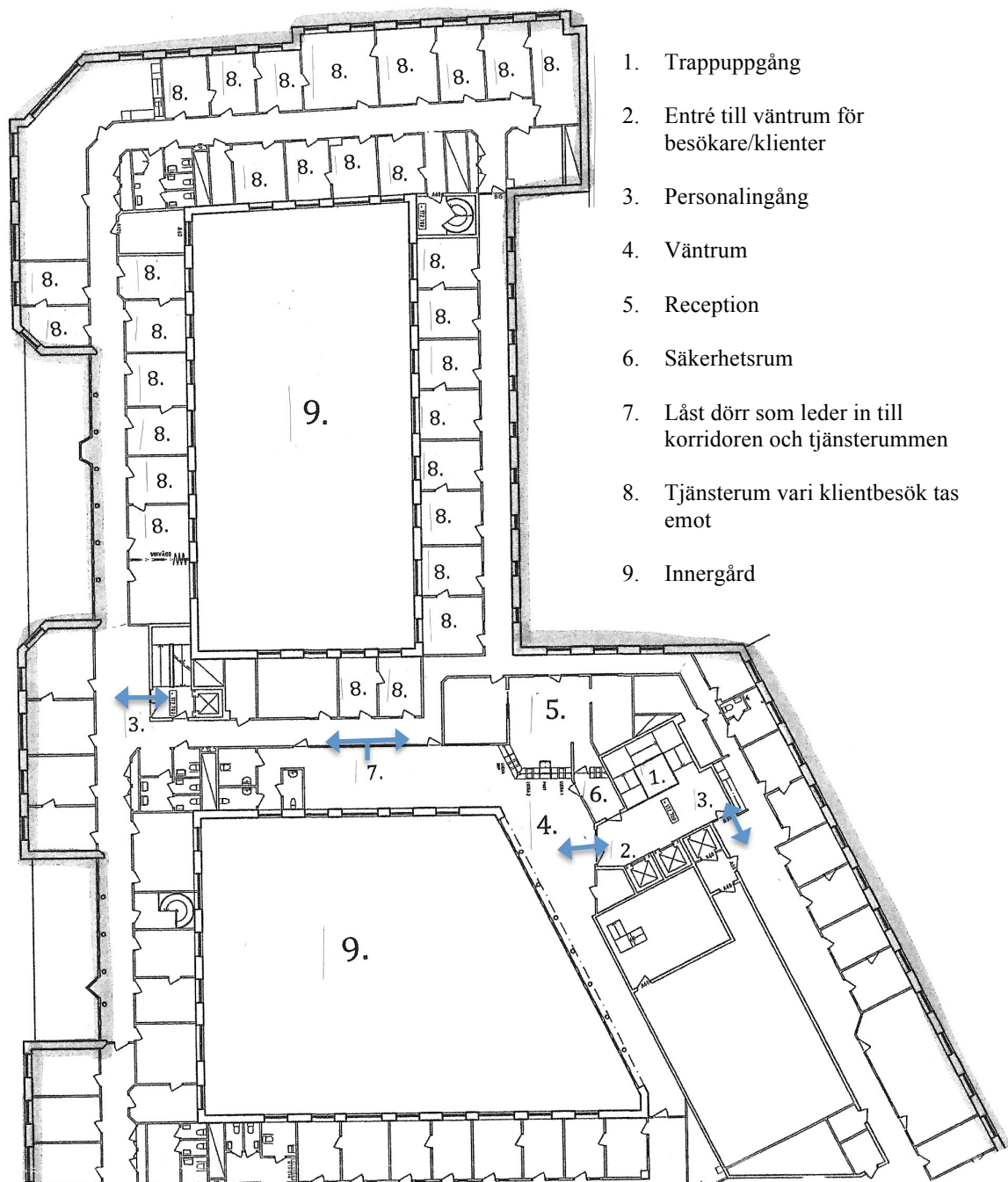
Ritning av socialkontor A

Ritningen av socialkontor A är beskuren och jag har endast med de delar av kontoret vari jag genomfört observationer. På de ställen det finns en röd symbol betyder det att det är en dörr som av olika anledningar är låst. Där det är rött längst till vänster, på ritningen, är huvudentrén till kontoret – där klienter och besökare passerar. Där det är rött längst till höger är en av de personalingångar som finns på kontoret. I övrigt är även de tre låsta dörrarna som leder från väntrummet in till korridorerna även markerade med rött. Rummet, som ligger i anslutning till väntrummet, som är markerat med texten ”Samtal 108” kommer så småningom göras om till säkerhetsrum.



Ritning av socialkontor B

Ritningarna av socialkontor B, som jag fick tillgång till, såg lite annorlunda ut i relation till ritningarna av socialkontor A. De olika utrymmena var inte specificerade. Jag har, förhand, efter bästa förmåga märkt ut de olika delar av socialkontoret jag funnit relevanta. Dessutom har jag valt att beskära ritningarna genom att i huvudsak ta med de delar av den fysiska miljön som jag utförde observationer i. Där alla tjänsterummen är markerade utgör avdelningen för ekonomiskt bistånd. I denna del av kontoret, tillsammans med väntrumsmiljön, som är långsmal i två olika riktningar, genomförde jag observationer. Pilarna, på ritningen, ska symbolisera in- och utgångar. Pilarna markerar kontorets huvudentré (mellan siffrorna 2 och 4), två personalingångar (som är märkta med siffran 3) och de låsta dörrar (siffran 7) som finns mellan väntrummet och kontorets inre miljöer.



Bilaga 3

Informationsbrev

I sammanhanget är det viktigt att poängtera att informationsbrevet, som skickades ut till respondenterna, innehöll studiens ursprungliga syfte.

Hej!

Jag heter Lowe Bergström och skriver masteruppsats i Socialt arbete vid Göteborgs universitet. Jag ämnar undersöka vad som ligger till grund för socialkontorens utformning och hur detta förkroppsligas genom det fysiska socialkontoret. Jag är intresserad av vilka personer som har varit delaktiga i planeringen och vilka idéer som har beaktats vid uppbyggnaden. Detta ska jag undersöka genom att intervjua personer som varit delaktiga i planeringsprocessen och/eller som har ett särskilt ansvar för socialkontorets fysiska miljö.

Förhoppningen är att min studie ska kunna bidra till att synliggöra rådande diskurser om socialkontorens utformning. Att försöka förstå vad som anses vara av vikt när socialkontor utformas.

Det är givetvis frivilligt att delta i min studie och du kan när som helst under studiens gång välja att avbryta din medverkan. Du kommer inte att nämnas vid namn i studien, detta för att du ska känna dig trygg med att säga precis vad du tycker och tänker utan att behöva oroa dig för att de som läser uppsatsen ska kunna identifiera dig. Jag har för avsikt att spela in intervjun, detta för att jag ska kunna återge det du beskriver på ett så korrekt sätt som möjligt. Det inspelade materialet är det endast jag som kommer att ta del av. Alla som deltar i studien avidentifieras helt och fullt i uppsatsen.

Är du intresserad av att delta så ber jag dig avsätta ungefär 1,5 timme för intervjun.

Kontaktuppgifter;

Lowe Bergström

0706- 46 79 98

lowe_bergstrom@hotmail.com

Under uppsatsskrivandet handleds jag av Leila Billquist, universitetslektor vid institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet. Vid frågor till Leila, nås hon via mejl; Leila.Billquist@socwork.gu.se

Vänliga hälsningar

Lowe Bergström