



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

“DET KÄNNES SOM ATT JAG INTE KÄNNER DEM”

- En kvalitativ undersökning av socialsekreterares upplevelser av Covid-19
pandemins påverkan på klientrelationer

Kurs: Vetenskapligt Arbete i Socialt Arbete (SQ4562) 15hp

Nivå: Kandidatnivå

Termin: 6, VT21

Författare: Ariya Dehani & Martina Ojala

Handledare: Narola Olsson

Antal Ord: 16 749

Abstract

Titel: “DET KÄNNS SOM ATT JAG INTE KÄNNER DEM” - En kvalitativ undersökning av socialsekreterares upplevelser av Covid-19 pandemins påverkan på klientrelationer

Författare: Ariya Dehani & Martina Ojala

Fysiska besök mellan socialsekreterare på försörjningsenheten och klient har tagits bort på grund av Covid-19 pandemins smittorisk. Följande studie syftar till att undersöka socialsekreterarnas uppfattning om hur förändringarna har påverkat relationsbyggandet samt relationen mellan socialsekreterare och klient. Studien har en induktiv design, datan samlades in via digitala intervjuer med socialsekreterare på försörjningsenheten.

Studiens fynd var 1) vikten av den icke-verbala kommunikationen och hur avsaknaden av det försämrar relationsbyggande samt begränsar socialsekreterarens verktyg till att skapa en bra relation och arbetsallians. 2) Kongruens/inkongruens hos klienterna kunde inte bekräftas vilket försvårade bedömningsarbetet. 3) Studien identifierade extra sårbara målgrupper som löper större risk att hamna mellan stolarna i ett distanserat arbetssätt. 4) Att identifiera risker för våld i nära relationer, barn som far illa och andra sårbara grupper försämrades.

Nyckelord: client relationships, social work, non-verbal communication, covid-19, body language

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Bakgrund	6
1.2 Problemformulering	6
1.3 Syfte och frågeställningar	7
1.4 Begreppsdefinitioner	7
1.5 Studiens relevans för det sociala arbetet	8
2. Kunskapsläget	9
2.1 Relationen mellan socialsekreterare och klient	9
2.2 Digitalt socialt arbete	11
2.3 Specifika metoder för relationsbyggande?	12
3. Teoretiskt ramverk	14
3.1 Icke-verbal kommunikation	14
3.1.1 Kongruens/inkongruens	16
3.2 Arbetsallians	16
4. Metod	18
4.1 Metodval	18
4.2 Konstruktion av intervjuguide	18
4.3 Urval	19
4.4 Genomförande av intervjuer	20
4.5 Bearbetning av intervjuer	21
4.6 Analysmetod	21
4.7 Etiska överväganden	22
4.8 Studiens genomförande och tillförlitlighet	23
4.8.1 Reliabilitet	23
4.8.2 Validitet	24
4.8.3 Generaliserbarhet	24
4.9 Arbetsfördelning	25
5. Resultat och analys	26
5.1 Relationens betydelse	26
5.1.1 Hopp och ömsesidigt beroende	26
5.1.2 Tydlighet och handlande	30
5.1.3 Relationen och förändring	32
5.2 Icke-verbal kommunikation	34
5.2.1 Målgrupper som har en större sårbarhet till arbetssättet under pandemin	37
5.2.2 Inkongruens och kongruens	40
5.2.3 Digital empati	42
6. Avslutande diskussion	47
6.1. Summering och diskussion av resultatet	47
6.2 Åtgärder och vidare forskning	52

6.2.1 Åtgärder	52
6.2.2 Vidare forskning	53
Referenslista	55
Bilaga 1. Informationsbrev	57
Bilaga 2. Frågeguide	59

Förord

Vi vill börja med att tacka samtliga deltagare i denna undersökning för att de tog sig tid att ställa upp på intervju.

Vi vill även tacka vår handledare för allt stöd vi fått i arbetet med uppsatsen.

1. Inledning

Begreppet människobehandlande organisationer är mångfacetterat och innefattar ett flertal olika yrkeskategorier. Sjuksköterskor, lärare, psykologer och socialsekreterare är några exempel på yrkesgrupper som är verksamma inom denna typ av organisationer (Johansson, Dellgran och Höjer, 2015, s.23). Ett kännetecken för dessa organisationer är att både dess syfte och kärna är kopplade till nära interaktion mellan två parter såsom socialarbetare-klient och vårdare-patient (ibid, s.29).

Människobehandlande organisationers gemensamma nämnare är således relationen mellan två parter. Johansson och Herz (2019, s.122) lyfter att de professionella möten som sker inom denna typ av yrken handlar om relationsbyggande. En särskild relation som vi vill fokusera på i denna kandidatuppsats är den relation som fostras och byggs upp mellan klient och socialsekreterare. Relationen präglas av bland annat reciprocitet, samspel och tillit vilket bidrar till att fostra en arbetsallians (Eide & Eide, 2006, s.37).

I samband med Covid-19 pandemin har flera restriktioner införts för offentliga samt allmänna tillkomster. Socialtjänstens ekonomiska biståndsenhet är ett exempel på en organisation som påverkats starkt av detta, vidare är det denna enhet som vi kommer fokusera på i undersökningen.

På Socialstyrelsens hemsida (Socialstyrelsen, 2020) finns information riktad till socialtjänsten gällande hur fysiska besök kan hållas. Här framgår att detta får ske i vissa fall såsom vid möten för samordnad individuell plan, samverkansmöten, i samband med utredningssamtal och förhandsbedömningar. Det framgår även att det är upp till kommunen att bidra till att vidta åtgärder för att minska smittspridning.

Inom verksamheten vi undersökt har fysiska besök tagits bort helt och hållet. Arbetet bedrivs via telefonsamtal och e-mail. Enstaka samverkansmöten via Teams eller Skype sker ibland. I dagens samhälle sker även en utveckling mot digitalisering inom flera olika fält. Fältet för socialt arbete ingår även i denna utvecklingsprocess. Detta sker genom bland annat digitalisering av arbetssättet genom att utveckla olika typer av e-tjänster där klienter kan skicka in sina underlag utan att behöva träffas fysiskt. Därmed vill vi fördjupa vår förståelse om

hur denna typ förändring i arbetssätt påverkar relationsbyggandet mellan klient och socialsekreterare genom att undersöka socialsekreterarnas egna syn och tankar.

1.1 Bakgrund

Riktlinjer och rutiner som enheter som arbetar med ekonomiskt bistånd följer skiljer sig från kommun till kommun. I Socialtjänstlagen (2001:453) framgår kommunens egna ansvar för socialtjänsten och dess organisering.

Den aktuella enheten som våra deltagare arbetar inom följer ett arbetssätt som väldigt många kommuner följer, vilket är att ha fysiska besök minst en gång i månaden med klienten. Under dessa besök diskuteras klientens situation, klientens tankar och känslor kring problem som har uppstått eller gällande insatser. Det är även här som mycket av det faktiska förändringsarbetet sker. Relationen mellan klient och handläggare byggs upp och tillit samt en arbetsallians utvecklas.

Sedan i slutet på Mars 2020 har fysiska besök tagits bort på grund av restriktioner på enheten. Numera sker hela klient kontakten via telefon och e-mail, klienterna kan även lämna in underlag i en postlåda i väntrummet och dessa delas då ut till socialsekreterarna. Utöver detta är det många socialsekreterare som aldrig träffat sina nya klienter alls, de har enbart pratat i telefon.

1.2 Problemformulering

Utifrån studiens teoretiska ramverk anses fysiska besök vara essentiella för skapandet av en genuin relation mellan socialsekreterare och klient. De valda begreppen *icke-verbal kommunikation*, *kongruens/inkongruens* samt *arbetsallians* lägger stor vikt på kommunikation på mikronivå. Det vill säga fysiska möten där socialsekreteraren kan få en omfattande helhetsbild av individen man talar med. Man kan bland annat se om det personen säger är kongruent med den icke-verbala kommunikationen, man kan lättare vara pedagogisk och jämna ut maktbalansen i ett fysiskt besök då man har flera verktyg att använda.

Det kan finnas styrkor och svagheter med både ett traditionellt arbetssätt samt ett mer modernt, digitaliserat arbetssätt. Därmed vill vi studera vad socialsekreterare som arbetat på båda sätten själva anser. Studien vill fördjupa sig i socialsekreterarnas egna utsagor, erfarenheter, känslor och tankar kring det

förändrade arbetssättet samt hur det har påverkat relation mellan dem och deras klienter. Genom att studera socialsekreterarnas egna tankar och känslor får vi en fördjupad bild av vad de nyckelpersonerna som vardagligt arbetat med detta i flera år tycker. Studien syftar inte till att resultera i generaliserbara resultat, snarare att bidra med nyanserad kunskap inom området både sett utifrån Covid-19 pandemin men även den generella utvecklingen mot digitalisering inom socialt arbete.

1.3 Syfte och frågeställningar

Syfte

Utifrån ovanstående bakgrund och problemformulering vill vi därmed undersöka vad socialsekreterare tänker kring relationen och relationsbyggandet till klienterna samt hur det påverkas när fysiska besök tas bort. Med detta i åtanke har nedanstående frågeställningar formulerats.

Frågeställningar

- *Vad lyfter socialsekreterarna som centralt i att bygga en god relation som ger en positiv inverkan på det långsiktiga förändringsarbetet?*
- *Hur upplever socialsekreterare att relationen och relationsbyggandet med klienter påverkas när arbetet abrupt övergått till distans på grund av Covid-19 pandemin?*

1.4 Begreppsdefinitioner

Begreppet 'relation' är ett centralt tema i denna kandidatuppsats. Därmed anser vi att det är rimligt att definiera vad en relation är och vilken typ av relation det är som vår studie kommer att fokusera på.

Begreppet relation definieras av Pam (2013) i en psykologisk ordbok som en viss typ av koppling mellan två eller fler enheter eller fenomen. En koppling som vanligtvis är kontinuerlig mellan individer där någon eller båda av individerna har inflytande för den andre partens känslor eller agerande. Det finns empiriskt samt teoretiskt underlag som visar på att sociala relationer kan ha en stor påverkan på individers hälsa (House, Landis & Umberson, 1998). Relationer av högre kvalitet

kan bidra till psykisk samt fysisk hälsa, relationer av sämre kvalitet kan bidra till att skapa stress och försämra hälsa (Canavello & Crocker, 2010, s.78-106).

I vår studie ligger fokusområdet på relationen mellan socialsekreterare och klient. Detta är en professionell relation som ibland kan ha varierande grad av formalitet beroende på socialsekreteraren och det regelverk som finns. Socialsekreterarna vi intervjuat arbetar inom ekonomiskt bistånd där deras huvudsakliga uppgift är att utreda huruvida klienten är berättigad ekonomiskt bistånd eller ej. Till detta hör även till att arbeta med att motivera klienten till att använda sina egna resurser för att på lång sikt uppnå självförsörjning.

1.5 Studiens relevans för det sociala arbetet

Studien fördjupar sig inom ett område av socialt arbete som är ytterst relevant, både utifrån ett samhällsligt perspektiv i helhet samt under rådande pandemi. Covid-19 pandemin har infört många nya restriktioner som påverkar allt från privatpersoner, företag och myndigheter. Från ett bredare perspektiv är studien även relevant då man kan se en utveckling mot digitalisering av socialt arbete, vi anser att studien kan bidra till att nyansera den diskussionen. Detta avseende vilka målgrupper som eventuellt kan bli marginaliserade och extra utsatta på grund av en digitaliserat och distanserat arbetsätt som liknar arbetsättet som socialtjänsten har just nu i denna kommun.

Studien är i övrigt relevant för socialt arbete då den syftar till att ge en fördjupad förståelse av vad en grupp professionella anser om hur en essentiell del av det sociala arbetet påverkas när en central aspekt tas bort eller förändras drastiskt. Nya restriktioner har gradvis ökat med pandemin och då blir det även viktigt att undersöka huruvida detta utgör konsekvenser för relationsbyggandet.

2. Kunskapsläget

För att undersöka kunskapsläget kopplat till ämnet har vi använt oss av databaserna Scopus och Proquest Social Sciences via Göteborgs universitetsbibliotek. Utöver dessa två har vi även använt oss utav Google Scholar. Vi försökte att avgränsa oss i tid genom att söka efter material som inte sträcker sig längre tillbaka än tio år. Detta för att på så sätt få ta del av eventuellt mer aktuell forskning. Kunskapsläget vi presenterar är både på internationell- och nationell nivå.

I sökningen av material har vi även genomfört ett flertal kedjesökningar där vi gått igenom tidigare kandidat- och masteruppsatser. Genom dessa och deras referenser har vi hittat ytterligare forskning som var relevant för denna studie.

Under kommande kapitel lyfts olika tidigare studier och artiklar som vi ser som relevant för denna undersökning. Följt av detta kommer även en kortare beskrivning kring vilken relevans det kunskapsläget vi lyfter har för vår undersökning. Vi kommer även att kort beskriva vår sökprocess och eventuella problem vi stötte på under tiden.

Nyckelord vi har använt oss av; client relationships, social work, nonverbal communication, covid-19, body language.

2.1 Relationen mellan socialsekreterare och klient

Wendy Rollins diskuterar i sin studie '*Social worker - client relationship: Social worker perspectives*' (2018) relationen mellan socialsekreterare och klient och vad som är centralt i en sådan relation. I studiens resultat presenteras även varför en god relation mellan socialsekreterare och klient är viktig för att bland annat komma vidare i arbetet samt för att bygga en tillit.

Rollins (ibid, s.398) lyfter i sitt resultat hur studiens deltagare berättat hur en god relation inte bara är viktig för att föra arbetet med klienten framåt utan även hur relationen även bygger en tillit till 'systemet'. Utöver detta ansågs en god relation vara central för att klienten ska våga ta risker som kan leda till personlig utveckling (ibid.). Deltagarna beskrev hur klienter tenderar att berätta hur de har en avsaknad av meningsfulla kontakter i sina liv. Vidare beskrivs även hur

deltagarna har observerat att denna avsaknad lett till att klienterna påvisar en rädsla och oro för relationer (ibid.). I relation till detta lyfter en av deltagarna vikten av tydlighet och ärlighet gällande sin egen arbetsroll och handlingar.

Författaren beskriver, som ovan nämnt, hur relationerna påverkar tilliten till 'systemet'. En av deltagarna beskrev hur hälften av klienterna hade blivit eller hade en upplevelse av att bli svikna av olika tjänster. Detta beskrev deltagaren som ytterligare en anledning att arbeta med just tilliten genom att exempelvis tydlighet samt att komma till möten i tid (ibid, s.399).

Smith, Wilkinson och Gallagher genomförde år 2013 en studie kallad *'It's what gets through people's radars isn't it: relationship in social work practice and knowledge exchange'*. Studien fokuserar på relationer inom socialt arbete och datan är insamlad från ett kunskapsutbyte mellan akademiker och socialarbetare. Fokus ligger på socialarbetarnas relationer med klienter som inte är där frivilligt för att försöka få insyn på vad socialarbetare samt klienter tänker och tycker kring relationer i miljöer som sådana. Studien finner att relationerna är centrala och att det finns essentiella element som utgör goda relationer. Dessa är en etablerad grundläggande tillit mellan parterna, trovärdighet och att relationen är betydelsefull för båda parterna (Smith, Wilkinson & Gallagher, 2013, s.293). Det kan finnas en viss osäkerhet mellan klient och socialarbetare men detta motverkas genom att ett förhållande byggs upp över tid där förståelsen och tillit till varandra ökar (ibid.). Denna tillit ansåg socialarbetare kunde byggas upp mest simpelt genom att man skulle hålla sitt ord och göra det man lovat klienten, det skapar tillit och trovärdighet vilket är grunderna för en bra relation.

En annan aspekt som ansågs vara central var ärlighet mellan båda parterna, även under svåra situationer för klienten. Konflikter kan uppstå men kan bearbetas konstruktivt, det var viktigt för klienter att bli lyssnad på. Relationer mellan akademiker och socialarbetare för kunskapsutbytet visade att fysiska möten var essentiella och att digitala alternativ inte var särskilt effektiva, praktiskt eller emotionellt (ibid, s.303).

2.2 Digitalt socialt arbete

I studien *'Virtual Home Visits during the COVID-19 Pandemic: Social Workers' Perspectives'* (Cook & Zschomler, 2020) undersöks socialsekreterares upplevelser av digitala hembesök med barnfamiljer inom socialtjänsten i England. Som en följd av Covid-19 stängdes landet ner och de möten som vanligtvis skedde ansikte mot ansikte blev abrupt ersatt med digitala möten (Cook & Zschomler, 2020, s. 401).

I studiens resultat lyfts både fördelar och nackdelar med det nuvarande arbetssättet. En upplevelse deltagarna beskrev var att de digitala möten som skedde inte fungerade som en direkt ersättning av de tidigare, fysiska, möten. Istället öppnades möjligheter upp för kortare men fler möten (ibid, s. 402). Metoden upplevdes som en möjlighet i att få en bättre bild av familjers vardag. Att inte heller behöva spendera tid på att resa mellan olika hembesök ansågs också vara positivt. Med detta menade deltagarna att de upplevde sig ha mer energi och möjlighet att prata med fler familjer under dagarna (ibid.). Framförallt fanns en stark upplevelse av att bygga relationer till ungdomar då videosamtal och sms upplevdes vara en mer naturlig situation för dem än att ha ett inbokat möte (ibid, s. 403).

I kontrast till det positiva fanns det även vissa begränsningar gällande arbetssättet. En stor del var svårigheterna att läsa av kroppsspråk och små sociala signaler, upplevelsen av hemmet och dess atmosfär beskrevs också som delvis saknade (ibid, s. 404).

En annan viktig aspekt gällande begränsningar var det faktum att alla familjer inte hade samma möjlighet till att ha denna typ av möten. Det framgick att flertal familjer inte hade tillgång till WiFi i hemmet eller att de inte hade möjlighet att få fram en tillräckligt bra signal för att vara uppkopplade på videosamtal. Detta medförde att vissa hade mindre möjlighet att få kontakt och stöd från sin socialsekreterare (ibid, s. 405).

I artikeln *'Social work in a digital age: ethical and risk management challenges'* av Frederic G. Reamer (2013) lyfts olika former av socialt arbete som sker digitalt i relation till dess fördelar och nackdelar rent praktiskt men även etiska risker. Reamer (ibid, s.169) beskriver hur klienter som har olika typer av fysiska hinder såsom funktionsnedsättningar eller andra svårigheter som gör det

svårt att ta sig till olika möten kan gynnas av denna form av stöd. Vidare beskrivs att personer som lider av social fobi och ångest även kan gynnas av detta samt den grupp som har exempelvis arbetstider som inte går att styra (ibid.).

Med digitalt socialt arbete finns även vissa risker och hinder. Som socialarbetare är man medveten om hur viktig den icke-verbala kommunikationen är när det gäller att bistå med stöd och andra tjänster (ibid.). Det finns en risk i att man missar viktiga visuella tecken när man enbart bedriver arbetet digitalt eller via telefon.

Författaren lyfter även en risk i att missförstånd kan öka i kommunikationen när socialarbetaren inte träffar klienten fysiskt (ibid.). En grupp som beskrivs som utsatta när det gäller denna typ av arbete är de med psykisk ohälsa som kan vara i behov av fysiska möten.

2.3 Specifika metoder för relationsbyggande?

Perlinski, Blom och Morén lyfter i sin studie '*Getting a sense of the client: working methods in the personal social services in Sweden*' (2012) beskrivningar av anställdas, inom socialt arbete, användning av metoder i arbete med klienter. I centrum för studien är tre olika kommuner med olika typer av organisering av det sociala arbetet (Perlinski, Blom & Morén, 2012, s.508). Studien syftar även till att undersöka relationen mellan metoder, relationen till klienterna och tilliten som klienterna har för sina socialsekreterare (ibid.).

I studiens resultat framgick att socialsekreterarna som deltog föredrog att inte använda sig av specifika metoder i arbete med sina klienter. Med specifika metoder syftar författarna på metoder som har egna namn som; *motiverande samtal*, *kognitiv beteendeterapi* och *lösningfokuserade metoder* (ibid, s.511). Istället använde sig socialsekreterarna av vad som beskrivs som ospecifika metoder. Detta förklaras som en blandning av specifika metoder och socialsekreterarens egna erfarenheter och känsla (ibid.).

I studien presenteras hur socialsekreterarna beskriver hur relationen mellan socialsekreterare och klient är av stor vikt för att få positiva resultat av arbetet. Det är även viktigt att det finns tillit i relationen och att arbeta med att bygga en allians mellan de båda parterna (ibid, s.524-525). Relationen mellan socialsekreterare och klient samt tilliten som finns i denna relation var slutligen

den som framstod som viktigast i arbetet. Användningen av specifika metoder framgick istället som sekundärt (ibid.).

Sammanfattningsvis lyfter det tidigare kunskapsområdet som vi presenterar både för- och nackdelar med ett digitaliserat arbetssätt både utifrån klienternas perspektiv men även socialsekreterarnas. Den tidigare forskningen visar även på vikten av relationen mellan klient och handläggare för det långsiktiga förändringsarbetet. Forskningen lyfter även väsentliga delar hos en god relation och vad både klienter och handläggare uppskattar i relationerna.

Med tanke på vår undersöknings syfte och frågeställningar var det av stor vikt för oss att vi undersöker både de studier som är kopplade till ett distanserat arbetssätt samt studier gällande relationer mellan klient och handläggare. Eftersom vi genomför denna studie ett år efter utbrottet av pandemin innebar detta att vi även kunde ta del av forskning som även var kopplat till pandemin och distansarbete.

Gällande vår sökprocess hittade vi relativt mycket internationell forskning gällande både relationer och digitalisering. Däremot var en del av denna forskningen utanför den avgränsningen i tid som vi ville hålla oss till. Mycket av den forskningen som gällde digitalisering var inte heller kopplad till det sociala arbetet vilket vi därav ansåg var irrelevant för denna undersökning.

3. Teoretiskt ramverk

Under kommande kapitel kommer våra valda teoretiska begrepp att beskrivas. Vi valde dessa begrepp efter att vi tematiserat våra transkriberingar. Våra teoretiska begrepp är *icke-verbal kommunikation* och *arbetsallians*. Vi beskriver även kort begreppen kongruens och inkongruens som är en del i den icke-verbala kommunikationen.

Valet av att enbart ha med den icke-verbala kommunikationen och inte även den verbala kommunikationen är baserat på vad deltagarna lyft i våra intervjuer. Det var stort fokus från deras håll på just avsaknaden av möjligheten att se sina klienter samt att ha dem i rummet. Att välja att även analysera vår empiri med verbal kommunikation, trots att detta inte var något som lyftes som centralt hos deltagarna, upplevdes av oss vara olämpligt. Vi ville genomgående i undersökningen lyfta deras perspektiv och vad de förmedlade till oss som centralt gällande relationsbyggande.

3.1 Icke-verbal kommunikation

Definitionen av kommunikation som Mandal (2014, s.417f) använder är Wilsons (1979) definition som hävdar att kommunikation sker “när en individs beteende (avsändaren) influerar beteendet av en annan individ (mottagaren)”. Icke-verbal kommunikation bedöms, enligt tidigare forskning, generellt vara avsiktligt men har även en omedveten aspekt.

En god miljö för kommunikation kan bidra till att öka förståelsen (ibid.). Mandal (2014) skriver att vi tar emot signaler via våra sinnen. Användandet av dessa signaler är till stor del beroende på kunskap och empati. Empati beskrivs vara relaterat till färdigheten att observera och lyssna.

Det finns tre element av signaler, det är själva signalen, vad signalen hänvisar till och parten som tolkar signalen. Signalerna är en central länk mellan sändare och mottagare inom kommunikation. Vi använder konstant icke-verbal kommunikation, medvetet och omedvetet. Samt ser vi och tolkar andra

människors signaler; icke-verbala kommunikation.

Denna information kan förmedlas genom kroppsspråk, ansiktsuttryck och röst bland annat (ibid.). Icke-verbal kommunikation inkluderar alla kommunikativa former förutom tal, därmed inkluderas allt från ovannämnda, till statussymboler och våld (ibid.). Det inkluderar även fysiskt utseende, ögonrörelser, andning och kroppsrörelser (Argyle 1969; Duncan 1969; Knapp 1972).

Icke-verbal kommunikation är ett brett begrepp som omfattar en mängd olika aspekter av kommunikation. Eide och Eide (2006, s.136f) grupperar de mest centrala i sju grupper. Vi lyfter de tre, för denna studien, mest centrala av dessa sju. Detta då dessa tre är de som är direkt kopplade till möjligheten att se den man talar med.

Den första är ansiktsuttryck, klienternas ansiktsuttryck går att avläsa och avger signaler på hur de känner. Dessa signaler bör utforskas och bekräftas innan man gör en bedömning om det finns ett element av otydlighet (ibid, s.136).

Socialarbetarens ansiktsuttryck är även centralt i kommunikationen med klienten. Eftersom socialarbetaren även analyseras och klienten tolkar det icke-verbala signalerna som socialarbetaren avger. Många klienter som är aktuella kan komma från svåra situationer vilket även ökar riskerna att deras grundinställning är misstroende till socialarbetaren. De kan medvetet eller omedvetet leta efter signaler från socialarbetaren som tyder på avvisande eller nedvärdering. Vidare är dessa individer i behov av bekräftande signaler. Om socialarbetaren då inte är medveten om sin egna icke-verbala signaler, i detta fall ansiktsuttryck, kan vissa signaler skickas ut som då kan leda till att klienten bekräftar sin grundinställning (ibid, s.136 ff). Detta kan försvåra uppbyggnaden av konstruktiva relationer inom det sociala arbetet.

Den andra grupperingen är ögonkontakt. Blicken är en av de mest viktiga delarna av kommunikation, och kan väldigt lätt nedvärdera de andra signalerna som visar att man är engagerad i kommunikationen. Om man till exempel visar accepterande ansiktsuttryck, kroppsspråk men inte håller ögonkontakten kan klienten väldigt lätt känna sig nonchalerad (ibid, s.41). Samtidigt kan extremiteten åt andra hållet, att man överdriver med ögonkontakt, inge en känsla av att bli övervakad och granskad. För en klient som känner sig sårbar kan denna typen av ögonkontakt öka osäkerheten och ingen alls kan leda till samma resultat, klienten kan känna sig ännu mer marginaliserad (ibid, s.142).

Den tredje gruppen är kroppsspråket. Det finns fyra viktiga faktorer inom kroppsspråket. Det är att vända sig mot den andra, att det verbala och kroppsspråket ska vara kongruent, användning av hand- och huvudrörelser för att få klienten att tala vidare och slutligen vara naturligt avslappnad och inte överföra oro eller stress till klienten (ibid.).

3.1.1 Kongruens/inkongruens

Kongruens innebär att det verbala och det icke-verbala överensstämmer, inkongruens innebär att den icke-verbala kommunikationen eller verbala kommunikationen inte stämmer överens. Detta är en central aspekt av icke-verbala kommunikation, om en klient uppger att de mår bra och uppvisar ett kroppsspråk som förstärker det, bedöms signalerna vara kongruenta. Det icke-verbala kan bekräfta det verbala som klienten sagt (Eide & Eide, 2006, s.135). Däremot om klienten uppger något verbalt men visar motsatsen via icke-verbala kommunikation, då råder det inkongruens. Detta innebär att socialarbetaren kan fråga vidare för att se hur det faktiskt är med klienten. Om socialarbetaren exempelvis uppger att han lyssnar, men samtidigt skriver på datorn eller tittar på klockan kan det ge klienten motsatta signaler (ibid.).

Inkongruens är ofta resultatet av förhållandet mellan rollförväntningar och känslor. Hur en individ är förväntad att agera och hur individen egentligen känner. Främst är det så att den förväntade rollen aktualiseras i den verbala kommunikationen men inre känslorna uppvisas genom det icke-verbala (ibid, s.136). Att tolka det icke-verbala är inte alltid självklart, det kan variera beroende på erfarenheten hos den tolkande parten. Parten som aktivt och medvetet tolkar den icke-verbala kommunikationen bör bekräfta de aningar hon får från de icke-verbala signalerna genom att undersöka dem mer tillsammans med personen.

Inom socialt arbete bör socialarbetaren lyssna och försöka utveckla de signalerna som hon fått in för att kunna underbygga en starkare bas för tolkningen av signalerna (ibid.).

3.2 Arbetsallians

Att förstå en motparts livsmål och planer samt att utveckla en god arbetsallians med mål som är realistiska beskrivs av Eide och Eide (2006, s.37) som ett viktigt mål med kommunikation. Klienter är ofta väldigt sårbara socioekonomiskt och i

behov av stöd eller vägledning (Rollins 2020, s.396). Arbetsalliansen blir därmed en viktig aspekt som kan skapa en tryggare miljö.

Begreppet arbetsallians syftar till de avtal som finns mellan en behandlare och en klient. Dessa avtal innefattar mål, ansvarsfördelning samt sätt för att gå vidare. För att skapa en god arbetsallians är det av stor vikt att det finns en god och tydlig kommunikation (ibid.). Författarna hänvisar till tidigare psykoterapiforskning (Horvath & Symonds 1991 se Eide & Eide 2006, s.37) som har påvisat att en god arbetsallians kan medföra goda resultat av terapi. Vidare beskrivs att samma samband antagligen även gäller andra former av relationer mellan hjälpgivare och klient (Eide & Eide, 2006, s.37). Detta då tidig och god arbetsallians troligen kommer medföra att en klient påverkar resultatet positivt, medan en mindre bra arbetsallians även kommer att medföra ett mindre bra resultat.

För att skapa en god arbetsallians är det även av vikt att ge klienten möjlighet till självbestämmande samt att använda sina egna resurser (ibid.). Arbetsalliansen bygger även på att det ska finnas ett erkänt, ömsesidigt beroende mellan klienten och behandlaren. Begreppet syftar till att man som behandlare ska lyssna på klienten samt bemöta denne med respekt och förtroende men även att man ska visa att man själv är pålitlig (ibid.). För klienten är således en bra arbetsallians en allians där hen kan lita på att de avtal som gjort hålls samt att de får det stöd som de blivit lovade.

Möjligheten att etablera en god arbetsallians har både med klientens och behandlaren syn på varandra (Skårderud, Haugsgjerd & Stänicke, 2011, s.122). Ur klientens perspektiv kan det handla om att behandlaren upplevs som okunnig, arrogant och kall. Ur behandlaren perspektiv kan det istället handla om en uppfattning av att klienten saknar tillräckligt med motivation för förändring (ibid.).

Författarna beskriver hur det ofta sker en balansgång mellan att som behandlare både vara experten samt att låta sin patient vara expert på sig själv. Att visa att man besitter en expertkunskap inom ett område kan ibland anses vara betryggande hos en patient. Samtidigt så kan det även ibland av patienten kännas som att de blir överkörda och låsta (ibid, s.121).

4. Metod

4.1 Metodval

Syftet med vår studie var att utforska enskilda socialsekreterares upplevelser, känslor och tankar. Således valde vi att genomföra undersökningen med en kvalitativ metod.

Den kvalitativa metoden beskrivs som lämplig när man önskar få en djupare förståelse om ett fenomen eller för att utveckla ny kunskap. För att uppnå detta krävs det ofta att undersökningen ställer några få undersökningsobjekt i centrum (Jacobsen, 2012, s.26). Ett fåtal undersökningsobjekt beskrivs som speciellt lämpligt när forskaren vill nå djupet av varje enhets berättelse samt när forskaren önskar få individuella nyanserade åsikter gällande ett särskilt fenomen (ibid, s.66-67).

Vi valde att genomföra den kvalitativa metoden genom individuella, semistrukturerade, intervjuer med några av handläggarna på vår valda arbetsplats (se urval 4.3). Vi använde oss av en semistrukturerad intervjuguide vi konstruerat som stöd för våra intervjuer (se bilaga 2).

I samtal som sker i intervjuform ställer forskaren olika frågor om den deltagandes upplevda värld. Forskaren lyssnar in det deltagaren berättar gällande förhoppningar, tankar och känslor men även uttryckta synpunkter och åsikter. Genom dessa berättelser kan forskaren sedan få kunskap om bland annat den deltagandes arbetssituation och sociala liv (Kvale & Brinkmann, 2009, s.15). Den kvalitativa forskningsintervjun används således som ett verktyg för att försöka förstå världen från deltagarens perspektiv (ibid, s.17).

4.2 Konstruktion av intervjuguide

För att säkerställa att man verkligen undersöker det studien syftar till är det lämpligt att en intervjuguide skapas. Guiden kan användas som ett verktyg för forskaren där hen översiktligt kan se vilka teman som hen vill belysa i en intervju (Jacobsen, 2012, s.101). Man även ha i åtanke att man inte behöver hålla sig till ordningen på teman man vill belysa utan att de får komma i den ordning som faller naturligt i samtalet (ibid, s.102).

Eide och Eide (2006, s.182) beskriver hur man kan använda sig av så kallade öppna frågor för att öppna upp för utforskande och nå beskrivningar samt förklaringar. De öppna frågorna låter även klienten tala baserat på tankar och känslor. Jämfört med slutna frågor så inleds öppna frågor oftast med frågande pronomen exempelvis 'hur' och 'varför' (ibid.). Syftet bakom de öppna frågorna beskrivs vidare inte vara att samla in faktisk information. Syftet är snarare att få den andra att tala fritt och öppet om egna tankar. De öppna frågorna är således lämpade för att utforska klientens egna tankar och känslor (ibid.).

När vi skapade vår intervjuguide ställde vi upp punkter på vad vi ville undersöka baserat på studiens syfte och frågeställningar. Vi hade klart för oss att vi ville undersöka upplevelser och tankar kring socialsekreterare och klient relationen under Covid-19 pandemin. Hur socialsekreterare såg på relationsbyggande samt vad som är centralt för att uppnå en god klient relation. Vi skrev ned olika frågor som på olika sätt berörde dessa teman. Tanken var inte att frågorna skulle vara styrande vad gäller ordning utan att de kunde användas som vägledande för oss själva. Vi hade några inledande frågor vi ställde till samtliga av de vi intervjuade för att starta upp intervjun utan att direkt gå in på själva undersökningen. Därefter styrdes intervjuns riktning mer av den intervjuade och guiden användes för att vi skulle hålla intervjun inom temat. Om det vid slutet av intervjun fanns frågor i vår guide som inte hade diskuterats ställdes dessa då.

Vi var noggranna i både konstruktionen av frågorna och i intervjuerna att hålla oss till öppna frågor. Detta innebar att vi ofta gick tillbaka till guiden för att se vilken typ av ord vi använde oss samt om dessa kunde medföra att den vi intervjuade fick utrymme att tala fritt.

4.3 Urval

Vi valde att genomföra något färre men längre intervjuer. En anledning till detta var för att ett stort antal intervjuer inte kändes rimligt baserat på tiden vi hade för genomförandet av undersökningen. En annan anledning till valet var att vi i planeringen av undersökningens genomförande diskuterade riskerna med att ha fler intervjuer än vi hade. Antalet deltagande i studien var fem stycken som arbetade som socialsekreterare vid socialtjänstens avdelning för ekonomiskt bistånd.

Kvale och Brinkmann (ibid, s.129) diskuterar hur val av antal intervjupersoner

inte alltid är självklart. Det är vanligt att man antingen har för få eller för många intervjuer. Om ett antal är för litet är det svårt att generalisera resultatet. Man kan inte heller genomföra en statistisk generalisering eller pröva hypoteser kopplat till skillnader mellan grupper (ibid.). Om antalet intervjuade är för stort minskar möjligheten för att göra mer ingående tolkningar av materialet (ibid.).

Syftet med vår studie var inte att generalisera resultatet, det var inte heller att jämföra olika gruppers upplevelser. Vi ansåg, baserat på ovanstående beskrivning av antal intervjupersoner, att ett större antal intervjuer skulle minska våra möjligheter att undersöka varje deltagares upplevelse på djupet. Således var detta inte passande för vårt syfte med undersökningen.

Personerna kontaktades av oss via mail där vi skickade ut ett informationsbrev (se bilaga 1) till potentiella deltagare. I brevet framgick information om studiens syfte samt etiska förhållningssätt och kontaktuppgifter till oss där de som var intresserade kunde höra av sig för att boka in en tid. På grund av rådande omständigheter valde vi att genomföra samtliga intervjuer digitalt och på det sätt som passade deltagaren bäst.

Vårt urval bestod till viss del av ett *bekvämlighetsurval* men även av ett *självrval*.

Jacobsen (2012, s.227) beskriver i korthet bekvämlighetsurvalet som så att man kontaktar de personer som är enklast att få tag i. Självurval beskrivs som att det är enheterna själva som bestämmer om de vill medverka i en undersökning eller ej.

I vårt fall valde vi att kontakta några av de anställda vid en av våra tidigare VFU-platser. Detta för att personerna sedan innan uttryckt att de kan tänka sig att bli kontaktade igen för eventuellt deltagande i vår studie. Samtidigt var det även ett självurval på så sätt att de själva, vid utskicket av vårt informationsbrev, fick ta ställning till om de ville delta eller ej.

4.4 Genomförande av intervjuer

Inledningsvis tillfrågades samtliga deltagare om tillåtelse att spela in intervjun för att sedan transkriberas. En av oss tog även anteckningar för hand vid sidan om som extra säkerhet om ljudupptagningen skulle bli ofullständig. Intervjuerna genomfördes digitalt via Microsoft Teams då detta sätt var bäst för deltagarna.

Vi använde oss av vår intervjuguide som stöd för att hålla fokus på vår

frågeställning. Däremot så formades intervjun mycket beroende på vad den enskilde svarade på de olika frågorna och vad hen tenderade att prata mer om. Det var således inte satt att samtliga frågor var tvungna att diskuteras i en viss ordning. Frågeguiden innehöll flertal öppna frågor som var kopplade till vårt ämne, vi valde även att ta med frågor om deltagaren för att intervjun skulle påbörjas som ett vanligt samtal och för att förhoppningsvis minska eventuella spänningar.

På grund av rådande omständigheter genomfördes samtliga intervjuer digitalt via Microsoft Teams. Alla deltagande hade kamera vilket underlättade då vi kunde kommunicera även icke-verbalt med varandra. För att undvika missförstånd och otydligheter som kan uppstå vid digitala möten var vi extra noga med att be om förtydligande om det ansågs nödvändigt. Vi försökte även att försäkra oss om att vi gjorde korrekta tolkningar av deltagarnas beskrivningar av upplevelser genom att direkt fråga. Samtliga intervjuer varade mellan 45-60 minuter.

4.5 Bearbetning av intervjuer

Intervjuerna transkriberades med mindre justeringar. Vi valde att ta bort eller ändra speciella uttryck som vissa deltagare frekvent använde för att bevara konfidentialiteten gentemot andra anställda. Vi valde även att fokusera på *vad* som sas snarare än *hur* det sas, på grund av detta tog vi därför även bort vissa mellanord och pauser som inte påverkade empirins innehåll.

På vissa ställen gjorde vi mindre justeringar i ordföljd för att öka läsbarheten. Vi var noggranna med att detta inte skulle påverka innehållet vilket innebar att vi båda läste igenom ändringarna och jämförde med original transkriberingen. Således kunde vi se om det fanns någon skillnad i hur man uppfattade citatet efter att vissa ord bytt plats eller tagits bort.

4.6 Analysmetod

För att analysera vår empiri valde vi att genomföra en tematisk analys. Bryman (2018, s.707) beskriver att man i en tematisk analys av empiri delar upp materialet i olika koder. Vidare beskrivs hur man i ett nästa steg går vidare genom att ur dessa koder skapa större teman genom att identifiera gemensamma element ur koderna (ibid.).

Vi började med att bekanta oss med vår empiri genom att läsa igenom den flera gånger, efter detta markerade vi olika koder med olika färger. Dessa koder reducerades sedan ytterligare till följande teman; vikten av relation, distans och icke-verbal kommunikation. Vi använde oss sedan av dessa teman som rubriker under vilka vi presenterat vårt resultat.

Resultatet presenteras i form av några utvalda citat som fångar upp både upplevelser som flera deltagare har uttryckt samt särskilda upplevelser från enstaka deltagare. På så sätt fångar vi både upp den egna, subjektiva upplevelsen samt den som vi tolkade som mer generell utifrån deltagarnas berättelser.

Resultatet analyseras med stöd av det tidigare kunskapsläget samt de valda teorierna. Genom att belysa de olika upplevelserna med teorierna i fokus och sedan jämföra med vad den tidigare forskningen säger får vi fram en teoretisk förklaring på de fenomen som beskrivs.

4.7 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet publicerade 2002 fyra etiska forskningsprinciper som man som forskare inom humanistisk- och samhällsvetenskaplig forskning ska förhålla sig till. Dessa fyra är *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*.

Vi har förhållit oss till dessa fyra principer genom att inledningsvis skicka ut ett informationsbrev till deltagarna. I brevet informerades deltagarna om frivillighet, konfidentialitet samt att insamlad information enbart kommer användas i denna undersökningen och därefter raderas. Efter utskicket fick deltagarna själva i sin takt läsa igenom brevet och ta kontakt med oss om när det passade dem att planera in en intervju. Vid genomförandet av intervjuerna efterfrågade vi även samtycke till att spela in intervjuerna för att sedan transkribera dem.

Vi har även försökt att hålla anonymitet i största möjliga mån både gällande arbetsplatsen i stort men även gällande deltagarna. Detta innebär att vi dels valt att inte skriva ut någon information om deltagarna gällande ålder och kön. Vi har inte heller tagit med speciella uttryck som kollegor kan känna igen. Vidare beskrivs arbetsplatsen mer generellt då vi nämnt vilken enhet inom Socialtjänsten vi undersöker men inte vart denna enhet ligger. Samtliga deltagare blev informerade om att vi inte kunde garantera anonymitet inom arbetsplatsen då en risk i att man

känner igen en persons sätt att prata eller uttrycka sig alltid finns.

I informationsbrevet valde vi även att låta deltagarna ta del av studiens syfte, detta för att de skulle få en möjlighet att reflektera lite innan om ämnet i sig. Vi skickade inte med frågorna för att minska risken med att svaren planerades och inte blev den direkta, spontana tanken.

Deltagarna benämns i resultatet som respondenter (R1, R2, R3...) för att inte avslöja namn. Personuppgifter har hanterats på sätt för att hålla det oåtkomligt för utomstående. Vi har även i meddelanden med varandra använt oss av deltagarnas initialer istället för fullständiga namn för extra säkerhet.

Studien har genomförts på en av våra tidigare VFU-platser. Vi var sedan innan medvetna om att detta kan ha betydelse för resultatet samt deltagarnas upplevelse av möjligheten att tacka nej till att medverka i studien. Vi har förhållit oss till detta genom att ha en dialog med deltagarna. Vid de tillfällen där deltagarna uttryckt att de hoppas att deras svar är relevant förklarar vi att allt är av relevans och att det är deras upplevelse vi vill undersöka. Några av deltagarna hade tidigare uttryckt frivilligt att de kan tänka sig att ställa upp om en undersökning av VFU-platsen kommer att ske. De övriga kontaktades slumpmässigt och de som ville delta kontaktade oss för att komma överens om när detta passade.

4.8 Studiens genomförande och tillförlitlighet

4.8.1 Reliabilitet

Jacobsen (2012, s.290) beskriver begreppet reliabilitet som studiens tillförlitlighet. Här ser man till vilka faktorer som eventuellt kan ha påverkat resultatet. Ett exempel på faktorer som kan påverka resultatet är om intervjuaren har ställt ledande frågor, om anteckningar varit felaktiga eller om en analys varit felaktig (ibid.).

I vårt fall var vi noggranna med att inte ställa ledande frågor samt att om oklarheter fanns fråga deltagaren om förtydligande för att undvika feltolkning. Vi fick även ha i åtanke att deltagarna var anställda på en av våra tidigare VFU-platser. Detta kan ha inneburit att deltagaren kan ha känt ett behov av att svara "rätt" för att upprätthålla en eventuell relation till en av oss. Hur vi förhöll oss till detta beskrivs nedan under punkt 4.9, arbetsfördelning.

Under vanliga förutsättningar tänker man även på vilken miljö man håller

intervjuerna i. Individuella intervjuer är mer lämpade för att få fram människors subjektiva uppfattning av ett fenomen. En stark sida är det faktum att personen i fråga inte behöver ta hänsyn till andra i rummet på samma sätt som om de varit med i en grupp intervju (Eide & Eide, 2006, s.99)

På grund av alla restriktioner har vi inte haft möjligheten att intervjua deltagarna där alla parterna närvarar fysiskt. Vi valde därför att genomföra intervjuerna via digitala videosamtal med programmet Microsoft Teams. Även här var vi medvetna om miljöaspekter, vi som författare satt ensamma hemma under intervjuerna så att det var enbart vi och deltagaren närvarande. Vi valde även att ha intervjuerna via videochatt istället för att hålla i dem via telefon. Detta eftersom vi ansåg att det var viktigt att försöka få en så nära imitation av en vanlig intervju som möjligt. På så sätt var förhoppningen att vi skulle få en så omfattande bild av all information som deltagarna avger som möjligt.

4.8.2 Validitet

En undersökningens totala validitet beskrivs av Jacobsen (ibid.) som undersökningens reliabilitet samt intern- och extern validitet. Intern validitet används för att mäta huruvida forskaren verkligen har undersökt det som hen uppger att hen har undersökt. Här ställs bland annat frågor som om forskaren använt sig av en undersökningsdesign som varit lämplig för syftet samt om man fått rätt information (ibid.)

Vi arbetade med undersökningens interna validitet genom vår intervjuguide. Den var utformad på ett sätt som gjorde det möjligt att hålla fokus på vad vi ville undersöka. Vi utformade även vår undersökningsdesign med omsorg gällande antalet deltagare och vad som var lämpligt för syftet.

4.8.3 Generaliserbarhet

Generaliserbarhet kan även benämnas som den externa validiteten. Jacobsen (ibid, s.291) beskriver begreppet som att man ser till huruvida resultatet man fått fram i sin undersökning är generaliserbart samt hur säker en sådan generalisering blir.

Syftet med vår studie var, som tidigare nämnt, inte att införskaffa resultat som går att generalisera. Vi ville undersöka enskilda individers subjektiva åsikter gällande ett visst fenomen. I denna studie går det således inte att bevisa att vårt resultat är generaliserbart.

4.9 Arbetsfördelning

Med tanke på att undersökningen genomförts på en tidigare VFU-plats för en av oss delade vi upp intervjuerna baserat på detta. I de fall där deltagaren varit i mer kontakt med en av oss ledde den student, som inte varit i kontakt med arbetsplatsen tidigare, intervjun mer. Samtliga intervjuer genomförde vi tillsammans men en av oss tog lite mer ansvar för att leda intervjun och ställa eventuella frågor om förtydligande. Vi upplevde inte ett behov av att en av oss avstod från vissa intervjuer då undersökningens syfte var att se till socialsekreterares upplevelser av relationsbyggande till klienter. Hade undersökningen istället syftat till att undersöka relationsbyggande inom arbetsplatsen hade upplägget med största sannolikhet sett ut på ett annat sätt.

Transkribering av inspelat material fördelades så jämnt det gick mellan oss. Vi har under undersökningens gång haft tät kontakt både via telefon och meddelanden men även via Zoom. Flera uppsamlingstillfällen har skett där vi diskuterar uppsatsen, tankar och eventuella frågor om arbetet. Tidigt i arbetsprocessen utformades en tidsplanering. Arbetet har skrivits i ett gemensamt Google-dokument.

5. Resultat och analys

Nedan kommer vårt resultat att presenteras under olika rubriker som baseras på de centrala teman vi identifierat i vår analys. De deltagare som citeras benämns som R1, R2, R3... detta för att hålla anonymitet. Våra valda teman är *relationens betydelse* och *icke-verbal kommunikation*.

I temat *relationens betydelse* diskuteras vilken betydelse deltagarna anser att relationen har för det långsiktiga förändringsarbetet. Här diskuteras de olika upplevelserna även i relation till begreppet arbetsallians och vad som av deltagarna lyfts fram som centralt för en god relation. Här diskuteras även huruvida relationen, av deltagarna, anses vara av betydelse för förändringsarbetet med klienterna.

Det andra temat som behandlas är *icke-verbal kommunikation*. Inom detta tema fokuserar vi på upplevelserna av vikten av den icke-verbala kommunikationen och möjligheterna i nuläget. Detta både utifrån att förmedla empati och medkänsla men även att skapa och bygga upp en tillit. Här lyfts även deltagarnas upplevelser av kongruens och inkongruens hos klienterna i dagsläget samt vilken påverkan detta kan ha i arbetet.

5.1 Relationens betydelse

5.1.1 Hopp och ömsesidigt beroende

Eide och Eide (2006, s.37) lyfter hur en tidig arbetsallians kan medföra positiva behandlingsresultat för klienten. Vidare beskrivs hur personerna inom en arbetsallians tillsammans ingår i en del avtal sinsemellan. Ett par av avtalen som beskrivs mellan socialsekreterare och klient är målsättningar och sätt för klienten att gå vidare (ibid.).

Känslan av hopp är centralt inom socialt arbete. Hopp ger individer möjligheten att ha framtidsutsikter och bidra dem med styrkan att kunna hantera svåra situationer, det anses vara en essentiell del av socialt arbete (Boddy, O’Leary, Tsui, Pak & Wang, 2017, s.588). Socialarbetare förkroppsligar och inger ofta hopp genom relationer samt genom att fokusera på klientens styrkor (ibid, s.590). En av respondenterna i vår undersökning beskrev hur hen upplever en stor

skillnad i relationen som skapas mellan handläggare och klient när arbetet sker på distans.

... om man har fysiska besök har man en bild av hur personen ser ut, och man missar inte mycket, i telefon missar man till exempel kroppsspråk, man ser inte personen. Men när man har fysiska besök så ser man allt där på plats och då bygger man upp en helt annan typ av relation när man ses fysiskt än när man gör det via telefon - R1

Som respondenten ovan beskrev så finns en upplevelse av att utvecklingen och etableringen av arbetsallians blivit svårare nu. Det har nämnts av flera av respondenterna att möjligheterna att använda MI, motiverande samtal, har minskat eftersom det inkluderar mycket icke-verbala signaler som nu fattas. Vidare beskrivs en upplevelse av respondenterna gällande att relationen inte känns lika 'riktig' som förut. Det påverkar därmed möjligheterna till att skapa en arbetsallians men även för socialsekreteraren att inge hopp i klienten.

Hopp anses vara en viktig del av livet, det erbjuder optimism och en positiv syn på livet och dess svårigheter (ibid, s.591). Verktögen som socialsekreterarna har nu för att bland annat inge hopp och motivation hos sina klienter upplever respondenterna, i vår studie, ha minskats och försvagats. Detta märks tydligt i beskrivningen nedan från respondent 1:

Relationen har ju också ibland gjort så att klienten har utvecklat sin vilja där de faktiskt vill försöka och att de vill börja se saker mer optimistiskt istället för bara det negativa. - R1

Som respondent 1 beskriver så finns en upplevelse av att relationen är viktig för att kunna motivera sin klient. Genom relationen så ansåg hen att man kan få klienten att försöka ta nya steg och att bli mer hoppfull samt få en optimistisk syn.

En annan aspekt som en av de andra respondenterna lyfte var att samtalen idag upplevs kortare och lite mer som förhör, att de inte har samma kvalitet. Hen säger: "men i telefon blir det en annan sak, väldigt korta samtal, konkreta då 'har du gjort detta ja eller nej, kommer du med papperna?' ". Detta tolkas av oss som en upplevelse av att samtalen inte längre bygger lika tydligt på ett ömsesidigt

beroende då detta är svårt att uttrycka. Flera av respondenterna beskrev liknande syner på telefon samtalens kvalitet. Ibland att samtalen kändes väldigt formella, opersonliga eller, som respondenten ovan beskrev, att det känns som ett förhör.

Eide och Eide (2006, s.37) beskriver hur det i en arbetsallians är av stor vikt att det i relationen finns ett erkänt och tydligt ömsesidigt beroende mellan klient och behandlare. Detta för att processen ska utge större chans för goda resultat.

Baserat på ovanstående citat från respondent 1 och Eide och Eides beskrivning gör vi tolkningen att arbetsalliansen kan påverkas negativt av enbart telefonsamtal. Genom att samtalen generellt sett blivit mer konkreta och korta samt en beskrivning från respondenterna hur de upplevs mer som förhör ges inte heller utrymme för att förmedla ett ömsesidigt beroende. Flera av respondenterna beskrev att de i vanliga fall, innan pandemin, brukade förmedla det ömsesidiga beroendet genom att i samtalet tydligt visa vad man behövde få in från klienten samt varför. I nuläget var upplevelsen snarare att man sa vad man behövde och frågade när man kunde få in materialet.

Att förutsättningarna för att skapa en god arbetsallians minskat, som beskrivs ovan, kan i sin tur även anses ha en negativ effekt på det långsiktiga förändringsarbetet. Detta då klienten riskerar att inte uppleva det ömsesidiga beroendet samt möjlighet i att själv nyttja sina egna resurser. Som Eide och Eide (2006, s.37) beskriver så är även denna aspekt central för förändringsarbetet och arbetsalliansen. Möjligheten att kunna skapa en relation och stark arbetsallians bedöms vara en väldigt viktig aspekt av socialt arbete. Det som inger hopp i klienterna bedöms från klientens perspektiv vara den fundamentala typen av relation som de har med sin handläggare (Boddy et al. 2017, s.591 ff). Detta går även i linje med vad Skårderud, Haugsgjerd och Stänicke (2011, s.122) beskriver gällande arbetsalliansen. Att arbetsalliansens art influeras starkt av klientens och socialarbetarens syn på varandra.

Relationen mellan socialarbetare och klient kan vara en relation som leder till personlig utveckling och en känsla av att bli sedd hos klienten. Samtidigt kan sämre varianter av dessa relationer leda till maktmissbruk, marginalisering, skam och motverkan av utveckling för klienten (Rollins, 2020, s.396). Klienterna är ofta väldigt sårbara socioekonomiskt och behöver vägledning eller stöd. Relationerna är liksom alla andra typer av relationer komplexa och svåra ibland eftersom det är mänskliga relationer (ibid.).

Som en av respondenterna beskriver så finns det en viss syn av socialtjänsten som är negativ.

... man läser varje dag att socialtjänsten är det ena och det andra och detta rykte sprider sig, vi har en negativ bild. Det är väldigt viktigt när man träffar klienterna här att man försöker ändra på denna bild genom att skapa en bra relation så att de verkligen får tillbaka den tilliten till både myndigheten och den enskilde. - R2

Vad respondenten beskriver i citatet ovan går i linje med vad Rollins (2020, s.400) beskriver i sin studie. Som socialsekreterare behöver man vara empatisk och respektfull gentemot sin klient. Utöver detta är det även viktigt att vara förstående gällande att denna typ av relation kan vara krävande för klienten. I arbetet är det även viktigt att man på olika sätt försöker att motivera och inge hopp för klienten gentemot den professionelle och myndigheten i stort (ibid).

Likt deltagarna i Rollins studie fann även vi i beskrivningarna från respondenterna att det var av stor vikt att bygga upp tilliten både till den professionelle och till myndigheten. Till viss del beskrevs detta som viktigt då arbetet ibland kunde omfatta klienter som upplevt tidigare svek från myndigheter. En annan aspekt var som respondent 2 beskrev ovan, att media har en tendens att måla upp en negativ bild av socialtjänsten.

En av deltagarna i Rollins studie (2020) beskrev hur en relation där klienten börjar lita på sin socialsekreterare kommer medföra att klienten delar med sig mer av sin historia (ibid). Även detta var något som flera av respondenterna i vår undersökning beskrev. I citatet nedan lyfter en av respondenterna hur man genom tillit kan få mer information från sin klient, som man annars inte skulle fått ta del av.

... det är som ett isberg och ibland ser vi bara det som är ovanför vattenytan men för att vi ska kunna hjälpa dem så måste vi se mycket av det som är under också. Och om man får en relation så brukar dem vara mer benägna att berätta mer om dem här svåra sakerna. Som dem annars inte kommer säga. - R4

Respondenten ovan beskrev här hur man behöver ha en god relation där klienten känner sig trygg för att således ha möjlighet att arbeta vidare med vad klienten behöver. Vidare beskrev respondenten att det ibland inte räcker att man vet lite om klientens problematik då detta kanske inte utgör tillräckligt goda grunder för ett bifall av en ansökan. Om handläggaren däremot, genom bland annat empati, bygger upp en tillit mellan hen själv och klienten kan detta medföra att klienten öppnar sig mer. I dessa fall kan det röra sig om information som kommer fram som är av stor vikt för ett bifall i en utredning av ekonomiskt bistånd och ett fortsatt arbete mot egen självförsörjning.

5.1.2 Tydlighet och handlande

När det finns en dålig bild av socialtjänsten i samhället som en av respondenterna nämnde, ökar risken för att stigmatiseras av att vara aktuell hos socialtjänsten eller specifikt försörjningsenheten. Men socialarbetaren ska försöka göra det hon kan för att motverka dessa känslor och jämna ut maktbalansen genom pedagogik (Boddy et al. 2017, s.588). Om myndigheten inte lyckas med detta finns det en risk att den enskildes tillit till systemet och myndigheten minskar. Därmed fungerar socialarbetaren även som en länk mellan staten (myndigheten) och individen (klient) och kan fostra stabilitet och tillit mellan parterna (Smith, Wilkinson & Gallagher, 2013, s.293).

En av deltagarna i undersökningen av Rollins (2020, s.398-399) beskrev hur många av klienterna har en upplevelse av att tidigare bli sviken av olika myndigheter. Det är således av stor vikt att genom sitt handlande bygga upp denna tillit både genom att fullfölja det som var överenskommet samt att det ska finnas tydlighet i relationen (ibid.).

En av de centrala aspekterna gällande arbetsallians är att ha en god och tydlig kommunikation mellan behandlare och klient (Eide & Eide, 2006, s.37). Denna tydlighet beskrivs i relation till sätt att arbeta vidare, målsättning och ansvarsfördelning mellan de två parterna.

Respondenterna i vår studie var enade om att en tydlighet i en relation mellan handläggare och klient kännetecknar en god relation. Inom vilket område som tydligheten var viktig skiljde sig däremot något mellan upplevelserna. Vissa beskrev tydlighet i relation till roll- och ansvarsfördelning medan andra beskrev en tydlighet i hur man kunde kommunicera med varandra samt framförande av

beslut och dess grunder.

En av respondenterna beskrev hur tydligheten gällande framförande av beslut samt vad som krävs för att få beviljat bistånd upplevdes särskilt svårt i dag vad gäller de klienter som är i behov av tolk. I normala fall, innan pandemin, var det inte ovanligt att missförstånd i kommunikationen uppstod när tolk var närvarande. Däremot gick detta att undvika genom att handläggaren även själv kunde kommunicera genom sitt kroppsspråk. Respondenten förklarar:

Sen sedan innan så fanns mycket tankar gällande om man har tolk på besök, hur mycket av denna information kommer fram? Jag säger en grej men hur tolkar tolken det jag säger?... Sådant kan man undvika när man har sina klienter på plats. Man kan visa, det här vill jag ha, så många jobb ska du söka, det ska du göra. Den delen saknar jag faktiskt i dagsläget. -
R5

Som respondenten beskriver så behövde handläggarna tidigare inte enbart förlita sig på att tolken tolkar samtalet och dess innehåll korrekt. Som komplement kunde man även genom sitt egna kroppsspråk visa vad som krävs för exempelvis en ny ansökan. Detta kunde påverka relationen på så sätt att man kunde minska risken för missförstånd och irritation som i sin tur kunde riktas mot handläggaren.

Reamer (2013, s.169) beskriver hur socialsekreterare är mycket väl medvetna om den icke-verbala kommunikationens betydelse samt att dessa riskerar att missas helt och hållet när arbetet sker via telefon eller online. Vidare beskrivs hur detta arbetssätt även medför en ökad risk för missförstånd i kommunikationen. Utöver detta förklarar Mandal (2014, s.419) hur den icke-verbala kommunikationen utgör 55% av innehållet i ett kortare samtal. Resterande procent är orden som sägs och hur dessa sägs genom tonläge och dialekt.

Det kan således tolkas som att man genom enbart telefonsamtal riskerar att missa mer än hälften av samtalets innebörd. I relation till arbetsallians och möjligheten till att bygga upp goda relationer så kan detta ses som extra svårt och krävande. Det är inte heller konstigt att missförstånd kan öka om en stor del av innehållet saknas.

Reamer beskriver hur det digitala arbetssättet kan medföra viss irritation då klienter kan få ökade förväntningar på handläggarens tillgänglighet och när man bör få svar på mail eller dylikt (2013, s.170). Detta kan även påverka relationen då

konflikter kan uppstå.

Samtliga respondenter i vår studie beskrev en upplevelse av att de var mer tillgängliga nu än tidigare. De hade större möjlighet att snabbare kontakta sina klienter om de hade ringt eller skickat ett mail. Däremot så har öppningen för bland annat mailkontakt medfört större påfrestning på handläggarna då det är svårt att hålla koll på den ökade mängden mail som inkommer samt att återkoppla till sina klienter om de har frågor.

Majoriteten av respondenterna beskrev hur tydligheten även var av stor vikt vid dessa lägen. Att vara tydlig med klienterna i hur mycket som inkommer dagligen i form av mail och samtal samt att försöka förklara för sina klienter att de inte alltid har tid att svara direkt var en strategi. Genom att göra på detta sätt upplevdes det att man fick en förståelse från klienterna. Det beskrevs, som utläses i nedanstående citat, att man genom att vara ärlig och tydlig ibland kunde undvika konflikter och bevara relationen.

... om jag inte svarar på en vecka och sen ringer jag och förklarar inte situationen och ber om ursäkt att det blivit såhär så skapar det såklart en irritation som... Du kan förstöra en bra relation på två sekunder eller två minuter så ringer jag inte och ber om ursäkt eller förklarar situationen så blir personen jättearg. - R2

Denna respondent beskrev hur hen var noggrann med att tydligt förklara varför hen exempelvis dröjt med att återkomma efter att klienten hade ringt. Som hen förklarade så kunde en god relation förstöras om denna tydlighet och förklaring inte fanns. Denna beskrivning tolkas av oss som en handlingsstrategi som svar på det Reamer (2013, s.170) beskrev gällande ökade förväntningar av handläggarens tillgänglighet. Vi anser att genom att vara medvetna om dessa ökade förväntningar som klienter kan ha kan handläggaren i sin tur skapa olika strategier för att motverka eventuella missar i kommunikationen. Detta för att vidare motverka att relationen påverkas negativt.

5.1.3 Relationen och förändring

Som diskuterats i punkterna ovan så är förmågan att inge hopp och motivera sin klient i samband med tydlighet och ömsesidigt beroende viktiga delar i att

utveckla en god relation.

Perlinski, Blom och Morén (2012, s.524) kom, i sin undersökning av användandet av specifika metoder inom socialtjänsten, fram till att deltagarna föredrog att inte använda sig av specifika metoder. Istället såg man till att bygga upp en god relation präglad av tillit som viktigare för att främja det långsiktiga arbetet. I tabellerna som presenterades så kunde man tydligt se hur majoriteten av de deltagande i undersökningen såg ett samband mellan relation och goda resultat för klienten (ibid, s.525).

Flera av respondenterna i vår undersökning diskuterade om motiverande samtal och hur detta fungerar i nuläget. Vidare lyftes att det finns ett flertal specifika metoder för att samtala med klienter och att man på egen hand måste avgöra hur dessa ska användas. Respondent 5 beskriver det som att det inte går att använda enbart en specifik strategi:

... för att vi är människor, vilket innebär att varje situation är annorlunda trots att vi har några strategier för vissa grupper... Det är ändå, varje person är annorlunda så man behöver anpassa sin strategi lite. - R5

Respondenten beskriver liknande det som tidigare forskning av Perlinski, Blom och Morén (2012, s. 508) påvisat. Att det finns strategier inom arbetet som man kan ta till men att dessa i sig själva inte alltid är passande. Hen fortsatte med att diskutera hur det inte finns en strategi eller metod som fungerar på alla klienter. Ibland kan handläggaren behöva testa sig fram, ibland beskrevs att man kan behöva forma sin egna strategi. För att komma vidare i arbetet så beskrev en respondent även hur ansvaret till stor del ligger på handläggarna att anpassa sig själva för att bygga en god relation med olika medel för att arbetet ska gå framåt.

... all form av relationsskapande behöver ju komma ifrån något genuint. Jag tänker att alla människor kan känna skillnaden på när man genuint är engagerad eller när man mer bara utgår från sina manualer och ställer frågor. - R4

Som respondent 4 beskriver så var hens upplevelse att relationen behöver byggas på en genuin grund. Hen beskrev hur specifika metoder eller manualer inte kan ersätta den personliga relationen. Respondenten fortsatte med att förklara hur en

klient som blir bemött på sätt där det genuina engagemanget eller intresset saknas mest troligen kommer att känna av detta. Som en följd skulle det kunna påverka relationen negativt då upplevelsen hos klienten kan bli att handläggaren enbart ser en som 'klient' och inte som människa.

Perlinski, Blom och Morén (2012, s.524) beskriver hur specifika metoder kan ses som en grund som, för att bli en bra produkt, behöver den professionellas kompetens. Mötet mellan socialsekreterare och klient utformas baserat på den professionelles erfarenheter och kompetens med eventuellt stöd av specifika eller icke-specifika metoder.

Detta är något som vi kan se i beskrivningen från respondent 4 där hen förklarade hur manualer och metoder som är specifika kan utge en känsla av att man inte är genuin i mötet. Istället förklarade hen hur hen formade mötet med klienter baserat på klienten och tidigare erfarenheter av att bygga bland annat tillit.

5.2 Icke-verbal kommunikation

Samtliga respondenter lade vikt vid icke-verbal kommunikation som en stark verktygslåda för att förenkla och förstärka arbetet med ett flertal olika områden. Bland annat lyfts det generella relations skapandet, motiverande samtal, skapandet av en genuin arbetsallians och att visa empati. Handläggarna i vår undersökning lyfter likt deltagarna i Perlinski, Blom och Moréns (2012, s. 511) studie att de ibland använde sig av motiverande samtal, MI, med klienterna för att föra arbetet framåt. En gemensam upplevelse var att detta inte går i nuläget då man inte kan se varandras kroppsspråk. Som en av respondenterna uttryckte det:

... för då har man även ett ansikte och kroppsspråket och allt det med.
Fördelar med det är ju det att man kan se personen i sig. Man kan även se om personen mår dåligt, och då kan man prata med honom på ett annat sätt, motivera med vissa saker och kanske undvika andra saker. - R1

Respondenten lyfter hur den bristande ickeverbala kommunikationen har medfört en direkt påverkan på arbetet gällande att motivera sina klienter. Den icke-verbala kommunikationen är en grundteknik som hjälpgivare använder sig av genom en hjälpprocess (Eide & Eide, 2006, s.134). Den mest centrala funktionen kan vara

att bemöta klienten på ett uppmuntrande och bekräftande sätt för att således skapa en trygghet. Denna trygghet kan sedan spela en stor roll för att klienten ska kunna öppna sig och dela med sig av sina känslor och tankar. Vidare är den icke-verbala kommunikationen viktig för att bygga upp en relation och motivera klienten till att använda sig av sina resurser på ett bra sätt (ibid.).

Rollins (2020, s.396) beskriver i sin studie hur en stor del i socialarbetares arbete är att motivera och ge hopp till sina klienter. Vidare lyfter författaren hur respondenterna i studien uttryckte att man genom att skapa hopp och mening hos sin klient gällande dennes liv kan motivera till att klienten ska våga ta steg mot personlig utveckling (ibid, s.398).

Likt respondenterna i Rollins studie uttryckte våra respondenter vikten av att motivera klienter för att arbetet ska föras framåt. Däremot så uttryckte de även en svårighet med att motivera klienterna genom exempelvis MI då det inte finns en möjlighet i att se varandras kroppsspråk.

Då kan vi inte motivera dem på samma sätt, som när de sitter här. Det blir en annan sorts relation och samtal när du har personen framför dig än att du har dem i telefon och de svarar ja eller nej eller jag lämnar och så vidare. - R2

Likt det som respondent beskrev i citatet ovan beskrev resterande av våra respondenter. Det upplevdes vara mycket svårare att motivera sina klienter över telefon. Kroppsspråket och en känsla av närhet i rummet diskuterades vid flera tillfällen som en viktig del i att dels utföra sitt arbete och lyckas motivera sin klient till förändring och dels för att både skapa och förbättra en relation. Genom att visa för sina klienter vid fysiska möten hur de ska göra för att exempelvis skicka in en ansökan byggs relationen genom att man kan se varandra, besvara icke-verbala signaler och på olika sätt sända ut känslor av empati. Respondent 1 beskrev, som utläses i nedanstående citat, hur hen upplevde att de fysiska mötena innebar möjligheter i att motivera sina klienter genom sitt kroppsspråk.

Det fysiska är ju mycket detta med kroppsspråket, jag kan uttrycka mig på ett annat sätt och han kan till exempel se mig le och då är det kanske lättare för honom att få den positiva energin. I telefonmötet är det inte lika

mycket utan han kan ju bara höra mig skratta, men inte mitt kroppsspråk. -

R1

Ett flertal av respondenterna beskrev, likt det respondent 1 beskriver i citatet ovan, att det fysiska mötet är essentiellt för att kunna uttrycka sig på sätt som förmedlar positiv energi och motivation.

Cook och Zschomler (2020, s.402) beskriver hur deltagarna i deras undersökning inledningsvis uttryckt en stark oro för att bygga meningsfulla relationer med medlemmarna i familjerna de arbetade med när hembesök skedde digitalt. Detta kom sedan att förändras när de upptäckte att samtalen som skedde via exempelvis Skype skapade andra förutsättningar för att etablera och bygga vidare på existerande relationer.

Detta gick till viss del att även se i vår undersökning då en av respondenterna beskrev en händelse med en klient när videosamtal var möjligt vid ett samverkansmöte, så kallat SIP-möte. Respondenten beskrev hur hen sedan innan enbart haft kontakt med denna personen via telefon och att deras relation var relativt ytlig. När klienten sedan fick se sin handläggare via video upplevde handläggaren att klienten lyste upp vid synen av hen och att relationen efter detta förbättrades.

Detta tolkar vi som en följd av att klienten och handläggaren fick en bild av varandra men även att de fick en möjlighet i att se varandras kroppsspråk och reaktioner kring vad den ena berättade. När klienten ser handläggarens reaktioner på en berättelse är det även lättare att få spegling och bekräftelse av sina upplevelser via icke-verbal kommunikation.

Handläggarna i Cook & Zscholmers (2020, s.402) undersökning beskrev att digitala medel inte ansågs ha möjlighet i att direkt ersätta det tidigare arbetssättet men att det kan öppna upp för nya strategier. En strategi som lyfts var kort men frekvent kontakt mellan klienter och handläggare. Det var även möjligt för handläggarna att vara mer tillgängliga till sina klienter vilket även påverkade relationerna positivt (ibid, s.403-404).

I vår undersökning uttryckte flera av respondenterna liknande upplevelser. Innan Covid-19 och alla restriktioner infördes var handläggarna främst tillgängliga via telefon på specifika telefontider. När de hade klientsamtal i person var telefonerna avstängda och vissa klienter kunde ibland uttrycka en irritation

över svårigheterna med att få kontakt med sin handläggare. Idag anser handläggarna att de är mer tillgängliga under dagarna, har tid för kortare samtal samt fler möjligheter att ringa upp sina klienter som sökt dem. En respondent beskrev hur detta påverkar relationen positivt; "... om de känner att de inte kan nå mig, att jag är otillgänglig och inte svarar så kan det bli mycket svårare att skapa en bra relation och tillit".

5.2.1 Målgrupper som har en större sårbarhet till arbetssättet under pandemin

Respondenterna har i samtliga intervjuer markerat flera målgrupper som bedöms vara mer sårbara än andra. Vissa klienter kan vara en riskgrupp under ett distanserat arbetssätt och med en generell utveckling som riktar sig mot digitalisering. Följande grupper ansåg deltagarna var svårare att bygga en relation utan fysiska besök och att stödet de kunde ge till dessa personer inte var fullständigt, utan att man fick förbise vissa saker som man annars skulle ha utrett.

Reamer (2013, s.169) lyfter personer med psykisk ohälsa som en grupp som kan antas vara extra sårbara av kliniskt socialt arbete som sker digitalt. Denna grupp lyfts även som särskilt utsatta av respondenterna i denna undersökning. När vi i en intervju frågade respondenten gällande eventuellt utsatta grupper fanns ingen tvekan, hen uttryckte:

Ja det är ju dem med psykisk ohälsa, absolut. Det beror på diagnosen men det är ju en grupp som generellt behöver ännu mer tillit... - R3

Respondenten lyfter individer med psykisk ohälsa som en sårbar grupp. Detta motiveras med att målgruppen generellt behöver mer tillit till sin socialsekreterare. Hen fortsätter med ytterligare ett exempel kopplat till målgruppen och dess behov. Respondenten lägger även till personer med missbruksproblematik som en grupp med större behov av tillit.

En av mina klienter som jag inte träffat fysiskt bad själv om att få se mig, han hade psykisk ohälsa och var lite nervös och då bestämde vi att vi skulle träffas i receptionen bara så att han skulle kunna se mig. Jag tänker att personer med psykisk ohälsa och missbruk främst, att man kan läsa av dem på kroppsspråket. Den målgruppen kan ju behöva mer tillit till sin socialsekreterare. - R3

Som beskriv i citatet ovan så var det viktigt för klienten att se sin handläggare. Vi tolkar detta som en aspekt av trygghet i att veta vem man pratar med samt att få en helhetsbild av sin handläggare. Att fysiskt träffa en annan person anser vi även utgöra en möjlighet i att man får tillfälle för att läsa av den andre personen och dennes kroppsspråk och signaler.

Bra relationer behöver generellt omfattande kommunikation. Alltså krävs det att parterna skall kunna visa och ta emot alla typer av signaler, verbala som tonläge, pauser och dialekt men även icke-verbala signaler och kroppsspråk (Eide & Eide 2006, s.134, 143; Cook & Zschomler 2020, s.402). En relation av sämre grad kan få motsatt effekt av vad socialarbetaren vill. Det kan leda till att klientens psykiska och fysiska hälsa försämras (Canavello & Crocker 2010, s. 78-106). Detta understryker därmed respondenternas utsagor om att klienter med psykisk ohälsa kan vara extra sårbara nu när relationerna är mer ytliga och inte av lika hög kvalité som innan. Deras psykiska problematik kan öka.

Generellt sett är de personer som blir aktuella för försörjningsstöd i en svår situation, men svårigheten skiljer sig mellan klienterna. Exempelvis personer med missbruksproblematik och psykisk ohälsa kan vara ännu mer sårbara.

Eide och Eide (2006, s.136 ff) nämner att dessa personer som redan befinner sig i en svår situation och inte har mycket självförtroende eller liknande, kan leta efter svagare och sämre signaler från socialsekreteraren som en bekräftelse av deras syn på sig själva. Därmed blir ännu mer vägande för socialsekreteraren att försöka avge goda signaler. Som studien visar, har detta dock försvårats enormt med förändring av arbetssätt till enbart telefonsamtal med klienter.

Ytterligare en grupp som lyfts som sårbara av nuvarande arbetssätt är klienter med missbruksproblematik. Respondent 5, R5, utvecklar och nämner att det bygger på frivillighet och att enligt hens erfarenhet är det denna målgrupp som man ofta behöver 'jaga' och hålla koll på. Respondenten uppger även att mycket kan ske med denna målgrupp under en kort period och att detta är svårt att följa upp även med fysiska besök och att det blir nästintill omöjligt att följa upp allt via telefon.

Min erfarenhet har visat mig att det är de som behöver jagas mest...med den (missbruksproblematik) målgruppen så kanske det händer mycket

under en kort tid och det går... inte ens att följa upp alla händelser vid vanliga, så tänk hur mycket svårare det är via telefon. Det går inte. - R5

Målgrupper utöver den som respondent lyfte ovan var klienter som inte antas komma lära sig det digitala på grund av ålder, kroniska sjukdomar, analfabet eller språksvårigheter. Klienter som är socialt utsatta, bostadslöshet eller missbruk, och som därför inte har samma stabilitet i tillvaron, som de som har ett stabilt boende, är ytterligare en grupp som nämns som särskilt utsatt. Det försvåras för dem att exempelvis skriva ut kontoutdrag eller andra digitala tjänster.

Cook och Zschomler (2020, s.405) lyfter i sin studie att de som inte hade tillgång till stabilt nät eller WiFi, av respondenterna, lyfts fram som en särskilt utsatt grupp. Detta då gruppen som en följd av sin situation ibland tvingas att avstå från möten som de egentligen var i behov av.

Detta liknar en av våra respondenters förklaring där hen beskrev just personer utan stabilt boende som utsatta av arbetssättet. Det kunde handla både om avsaknaden av Wifi eller möjligheter gällande miljön de befann sig i att delta på ett bra sätt i ett möte. Hen fortsatte med följande beskrivning av hur gruppen är särskilt utsatta även gällande deras trygghet.

... det är ju en viss grupp som jag tänker kanske har farit mest illa i det här som behöver få komma hit och landa lite i ett rum där dem kan känna sig trygga med att ingen annan lyssnar. - R4

I ovanstående citat lyfter respondent 4 hur det kan vara av stor vikt för klienter som saknar stabilt boende att ha en möjlighet i att delta i fysiska besök. Genom att ha tilldelas ett tillfälle att landa i en miljö där hen kan känna sig trygg med att ingen utomstående lyssnar kan detta medföra en lugnande effekt.

Ytterligare en grupp som nämns som särskilt utsatta är personer med hörselskador samt språksvårigheter. När en stor del av arbetet sker via telefon uppger en av respondenterna att det blir väldigt svårt att kommunicera med klienter som har kombination av språksvårigheter och hörselskador.

I en relation mellan behandlare och patient så är det viktiga inte enbart vad den ene säger i ord. Istället läggs stor vikt på vad som känslomässigt och ordlöst förmedlas (Skårderud, Haugsgjerd & Stänicke, 2011, s.205). Personer med psykisk ohälsa omfattas särskilt av detta. Ibland kan det vara så att det som

förmedlas med känslan är avgörande (ibid).

Detta tolkas av oss innebära att det som kroppsligt förmedlas genom kroppshållning och ansiktsuttryck är centralt för att utgöra trygghet för denna grupp.

5.2.2 *Inkongruens och kongruens*

Den icke-verbala kommunikationen är essentiell för att skapa en trygg miljö och motivera klienterna (Eide & Eide, 2006, s.134). Respondenterna lyfter ännu en intressant aspekt av den icke-verbala kommunikationen i deras vardagliga arbete, kongruens och inkongruens. En av respondenterna svarar på frågan om skillnaden mellan fysiska besök och besök på distans på följande sätt;

...då (vid fysiska besök) har man även ett ansikte och kroppsspråket och allt det med. Fördelar med det är ju det att man kan se personen i sig. Man kan även se om personen mår dåligt, och då kan man prata med honom på ett annat sätt, motivera med vissa saker och kanske undvika andra saker. Via telefonsamtal kan jag inte se detta, och då ställer jag ju vissa frågor som jag inte hade ställt i ett fysiskt besök... - R1

Respondenten nämner att signalerna från den icke-verbala kommunikationen hjälper hen att reglera och justera sitt bemötande. Samt att det kan påverka vilka frågor som hen ställer till klienten och vilka frågor som hen undviker. Det lyfts även en större svaghet med besök via telefonsamtal, socialsekreteraren uppger att via telefon kan hen ställa vissa frågor som hen hade försökt undvika annars. De icke-verbala signalerna är således viktiga för socialsekreteraren för att se om klientens beteende är kongruent med det som sägs eftersom det kan påverka utredningen (Eide & Eide, 2006, s.134f).

Socialsekreteraren kan även se om det råder inkongruens, som en respondent nämner i följande citat:

Det gör ju också så att om jag och kollegor kunde se personerna skulle det kunna påverkat bedömningen. Personen kanske ser mycket skörare ut än de låter, man kan ju läsa av mycket mer det med kroppsspråket. Har man ett par på telefonen så vet man ju inte mycket... - R3

Här uppger respondenten att en klient kan inge ett intryck via telefon men att socialsekreteraren i fysiska besök kan se om personen i verkligheten är mycket mer sårbar än de låter. Alltså förenklas det för socialsekreteraren att kunna bekräfta kongruens eller inkongruens. Av en respondent beskrivs hur man i telefonsamtal riskerar att missa tecken på att klienten inte förstår eller hänger med i samtalet.

På det fysiska besöket kan man ju också se hur han eller hon reagerar på mitt kroppsspråk, man kan också se om klienten faktiskt är med om det jag säger. Via telefon kan det lätt hända att de finns i luren men inte är med, de kan göra något annat och inte ens lyssna, men på fysiska besök kan jag verkligen se att dom är med. - R1

Respondenten ovan lyfter hur man med arbetssättet som sker idag måste förlita sig på det man hör klienten berätta. Det kan vara fall där man känner klienten sedan innan och således får en känsla av att vad som förklaras inte alltid är hela sanningen.

Ytterligare en respondent beskrev liknande; "... ibland så vet man i förväg att det vi hör inte stämmer. Eller att vi hör mycket som tyder på något annat". I relation till detta citat beskrev respondenten vidare hur hembesök och kontroller inte längre är möjligt på samma sätt som innan. När arbetet exempelvis involverar klienter som har eller har haft en missbruksproblematik kan hembesök ibland fungera som en extra kontroll. Hen förklarar det som att en stor del i arbetet är förändringsarbete med det kräver ibland även kontroller för att säkerställa att saker går i rätt riktning. Det beskrivs hur det ibland kan vara så att klienten säger att hen är nykter men när man väl träffar personen eller ser hur det är hemma så finns det mycket som tyder på annat. Denna typ av inkongruens lyftes som betydlig då det kan vara det som avgör om man lyckas upptäcka eventuella risker i tid.

Cook och Zschomler (2020, s.404) lyfter i sin studie hur socialsekreterarna uttryckt en stark oro för att genomföra digitala hembesök i barnfamiljer. Det förklarades att man inte alltid kunde vara säker på att barnet som man talade med var ensamt då det alltid fanns en risk i att föräldern satt i en annan del av rummet.

Liknande detta lyfter av en av respondenterna i vår undersökning gällande möjligheten att upptäcka relationsvåld. Tidigare innebar detta att man varje år träffar enbart kvinnan i parförhållanden för att ställa några frågor. Detta beskrevs som omöjligt i nuläget då man inte kunde säkerställa att det inte var någon annan i rummet som lyssnade.

...vi arbetar med relationsvåld, och då är det så att vi har som rutin att vi ska träffa kvinnan ensam och ställa ett par frågor varje år. Men nu går det ju inte via telefon, vi kan inte fastställa att kvinnan är själv, det är en aspekt som gör det mycket svårare. - R3

Som respondenten lyfter så kan kvinnan uttrycka att hen är ensam men man kan inte se om detta verkligen är fallet. I nuläget krävs att socialsekreteraren kan lita på det som hen hör. Respondenten beskrev vidare hur man i möten med båda parterna i paret tidigare kunnat se tecken på inkongruens. Exempel kunde vara hur paret uttryckte att hemsituationen var bra men att kvinnan fastnade med blicken på de broschyrer gällande våldsutsatta kvinnor som fanns på kontoret.

Att enbart behöva förlita på det som sägs och tilliten i relationen som finns beskrevs av flera respondenter som oroväckande och jobbigt just för att de inte kan se huruvida det som sägs är kongruent med det som visas i kroppsspråk.

Utöver detta så beskrev flera av respondenterna hur man vill förmedla trovärdighet och bygga en tillit till sina klienter för att skapa goda relationer som medför större chanser för ett gott förändringsarbete. Eide och Eide (2006, s.135) beskriver hur man genom kongruent kommunikation kan förmedla att det man säger är genuint, trovärdigt och pålitligt. Att lyckas med detta innebär att man genom sitt kroppsspråk och ansiktsuttryck stämmer överens med det som sägs. Således kan kongruens i ett möte tolkas som att både främja en god arbetsallians samt möjliggöra att upptäcka missförhållanden och våld i tid.

5.2.3 Digital empati

Johansson & Herz (2019, s. 122-123) beskriver hur de professionella mötena inom det sociala arbetet till stor del handlar om att bygga relationer. Vidare lyfter författarna frågan om hur digitaliseringen kan tänkas påverka möjligheterna till att arbeta med relationsskapande och vikten av att frågan diskuteras. Det digitala

mötet kan medföra både negativa och positiva aspekter vad gäller möjligheterna till att etablera en kontakt med klienter (ibid). Tidigare forskning som författarna hänvisar till är en studie genomförd av Mackrill och Ebsen (2017) där de argumenterar för att digitala verktyg kan underlätta i kontakt och relationsskapande med ungdomar (ibid).

I kontrast till denna positiva aspekt lyfts även hur Turkle (2017 se Johansson & Hertz 2019, s.124) i ett av sina senare verk diskuterat vilken påverkan digitala verktyg har på människan gällande empati och kunskapen att lyssna. I de möten som sker öga mot öga händer även något inom människan där hen lär sig att lyssna till den andre samt att utveckla sin empatiska förmåga. Här beskrivs även att man får möjlighet till självreflektion (Johanson & Herz, s.124).

I relation till detta så beskrev samtliga respondenter i vår undersökning hur den yngre generationen samt de som är intresserade av teknik kan vara grupper som kan antas gynnas av detta arbetssätt. Detta då kontakt via e-mail, telefon och SMS ansågs vara lättare medel för att få kontakt med grupperna.

Samtidigt så uttryckte majoriteten av respondenterna en oro för att deras empatiska förmåga påverkas av att enbart ha telefonmöten med sina klienter. En av respondenterna beskrev det som att "när vi bara hör en annan röst i ändan då har vi en tendens att bli lite hårdare, kanske inte lika empatiska för vi ser inte personen så vi blir inte lika påverkade av dem".

Vidare beskrev respondenterna andra situationer där de i vanliga fall hade visat på empati genom sitt kroppsspråk och position i rummet. Ett exempel var att istället för att sitta bakom skrivbordet på motsatt sida av en ledsen klient kunde man, genom att sätta sig bredvid klienten, förmedla en känsla av lugn och empati.

Vår tolkning är således att det är svårare att visa tydlig empati på grund av en avsaknad av icke-verbal kommunikation. Genom att inte kunna se ansiktsuttryck och kroppsspråket hos klienten är det även svårt för vissa av socialsekreterarna att känna samma medkänsla som de skulle gjort om klienten var i samma rum. Det var även uttryckligen svårare att förmedla sin empati via telefon då vissa förklarade att sätten man kan förmedla detta ofta görs genom positioner och ansiktsuttryck.

Rollins (2020, s.400) lyfter hur socialsekreterares empatiska förmåga är en essentiell del i att skapa en relation. En av deltagarna i Rollins studie beskrev det som att förmågan att ta hand om och bry sig om andra kan medföra en risk i att

man ibland upplever sig sårad. Däremot uttryckte samma deltagare att bemöta klienter utan medkänsla och empati i syfte att skydda sig själv är meningslöst (ibid).

Rollins (ibid, s.396) nämner även hur ett flertal tidigare studier påvisat vikten av bland annat empati och tillit i relation mellan klient och socialsekreterare för att nå förändring. Att tilliten är en central del i relationen påvisades även i undersökningen av Perlinski, Blom och Morén (2012, s.524). I undersökningen kunde man påvisa en koppling mellan tillit, relationen och goda resultat i ett klientarbete.

Detta var något som respondenterna i vår studie var enade om och många diskuterade just hur viktigt det var för dem att i sitt arbete ha en möjlighet att på bästa sätt förmedla tillit samt empati. Dels för relationsbyggandet i sig och dels för att öka möjligheten till positiv förändring.

Att skapa en arbetsallians handlar både om hur klienten upplever sin behandlare och hur behandlaren upplever sin klients motivation till förändring (Skårderud, Haugsgjerd & Stänicke, 2011, s.122). Behandlare som upplevs av sina klienter som kalla och arroganta kan medföra att klienten påvisar motstånd inför förändring.

Baserat på detta kan den ökade svårigheten i att visa empati gentemot sina klienter medföra att handläggarna upplevs som kalla. Medan detta inte är avsikten så kan detta innebära att klienten visar motstånd eller uppfattas som omotiverad.

Mandal (2014) skriver att vi tar emot signaler från våra sinnen och att det är väldigt viktigt för att bygga tillit. Det kan finnas en viss osäkerhet hos klienten första gången som de blir aktuella och denna osäkerhet motverkas genom att en relation skapas och byggs upp över tid (Smith, Wilkinson & Gallagher, 2013, s.293). Detta uppger respondenterna har försvårats när man ska göra det digitalt. Klienter som kommer från en svår bakgrund kan ofta vara i behov av bekräftande signaler från socialarbetaren (Eide & Eide, s.136ff). Alltså att empati och förståelse visas till klienten. Även detta uppger respondenterna har försvårats, särskilt för klienter som de inte träffat innan. En av respondenterna beskrev upplevelsen av förändring i relationen via telefonsamtal på följande sätt;

... jag har jättemånga klienter som jag inte ens vet hur de ser ut, det kan jag tycka kan vara lite tråkigt för då har jag själv byggt upp i mitt huvud hur

de kan se ut. Men det är lite annorlunda, jag har jättebra relationer med de jag träffat redan, medans de som är nya, visst jag har bra relation med dom också men det är inte på samma sätt kan jag tycka. - R1

Under undersökningens gång framkom från vissa av respondenterna att det fanns en upplevelse av ökat hot mot handläggarna inom enheten. Vissa av respondenterna hade själva blivit utsatta för hot och otrevliga telefonsamtal även från klienter som de tidigare inte upplevt som hotfulla då de träffades fysiskt. Gällande detta funderade respondenten om anledningen var kopplad till att arbetet sker via telefon. Som hen beskriver i nedanstående citat:

när vi bara hör en annan röst i änden då har vi en tendens att bli lite hårdare, kanske inte lika empatiska för vi ser inte personen så vi blir inte lika påverkade av dem. Och klienterna har också en tendens att känna lite mer att ”det här är bara en röst” och då har man också lättare att brusa upp.
- R3

Liknande utsagor beskrevs även i andra intervjuer, tankar kring varför dessa hotsituationer hade ökat var även dessa likvärdiga. Vissa av respondenterna funderade kring om det hade med brist på möjligheten att förmedla empati medan andra funderade kring om det hade med avsaknaden av kroppsspråket och möjligheten att se den andres reaktion.

Eide och Eide (2006, s.134) förklarar hur hjälpgivarens kroppsspråk är av vikt för att både förmedla förståelse, vilja att hjälpa och intresse. Detta kan göras både genom ögonkontakt och kroppshållningen samt användandet av ansiktsuttryck.

En annan viktig del inom den icke-verbala kommunikationen är att det man uttrycker verbal och icke-verbalt stämmer överens, att det finns kongruens. Att kommunicera kongruent medför att det man säger uppfattas som genuint och ge förtroende (ibid, s.135). Vidare beskrivs hur klienter, medvetet eller omedvetet, observerar hjälpgivarens ansiktsuttryck. I de fall där klienten har vant sig vid avvisande kommer de att söka efter tecken på detta i hjälpgivarens ansiktsuttryck (ibid, s.137). Ansiktsuttrycken som hjälpgivaren utger kan även verbalt bekräftas för att tydliggöra att de höjda ögonbrynen verkligen var menade att signalera intresse snarare än skepsis (ibid, s.137-138). Däremot om möjligheten till att bekräfta sitt intresse även genom ansiktsuttrycket kräver detta att klienten kan lita

på det som handläggaren förmedlar enbart med sin röst.

Av detta tolkar vi det som att på samma sätt som handläggarna har en avsaknad av kroppsspråk och vilja av att se huruvida kongruens finns har även klienterna denna avsaknad. Vissa av handläggarna beskrev hur de upplever att det är svårt att både känna empati och visa empati när de inte har möjlighet att se hur den de talar med reagerar. Däremot så är detta något som de har lärt sig att hantera i sin profession. För en klient som är väldigt beroende av icke-verbal bekräftelse och spegling kan denna avsaknaden antas skapa ilska och förvirring.

Genom att dessa hotsituationer kan man även göra en tolkning av att detta kan ha en negativ påverkan på relationen mellan handläggare och klient. Denna påverkan kan i sin tur även påverka det långsiktiga arbetet.

6. Avslutande diskussion

Under kommande kapitel summeras vårt presenterade resultat i relation till våra frågeställningar och uppsatsens syfte. Våra frågeställningar var följande;

1. *Vad lyfter socialsekreterarna som centralt i att bygga en god relation som ger en positiv inverkan på det långsiktiga förändringsarbetet?*
2. *Hur upplever socialsekreterare att relationen och relationsbyggandet med klienter påverkas när arbetssättet abrupt övergått till distans på grund av Covid-19 pandemin?*

Syftet med uppsatsen var att undersöka olika upplevelser av relationsbyggande mellan klient och socialsekreterare under Covid-19 pandemin och de restriktioner som följer. Senare i kapitlet diskuteras även studiens eventuella utvecklingsområden samt åtgärder och vidare forskning.

6.1. Summering och diskussion av resultatet

Vad lyfter socialsekreterarna som centralt i att bygga en god relation som ger en positiv inverkan på det långsiktiga förändringsarbetet?

Respondenterna i vår studie var eniga om att en god relation mellan klient och handläggare är en grundförutsättning gällande det långsiktiga förändringsarbetet. Samtliga respondenter var även enade om att tydlighet mellan handläggare och klient är centralt för att skapa en god relation. Vad denna tydlighet i sin tur gällde skiljde sig något, vissa lade mer vikt vid tydlighet i att förmedla innehåll i samtalet medan andra fokuserade mer på tydlighet gällande roll- och ansvarsfördelningar.

Likt den tidigare forskningen av Perlinski, Blom och Morén (2012, s.524) pekat på så ansågs relationen även av respondenterna i vår studie vara viktigare att fokusera på än användandet av specifika metoder. Majoriteten av respondenterna beskrev att de ibland använde sig av motiverande samtal som metod men att utförandet formades mycket beroende på klienten samt socialsekreterarens

professionella erfarenhet.

I relation till ovanstående lyftes hur det är viktigt att relationen mellan socialsekreterare och klient bygger på en genuin grund. Specifika manualer och metoder beskrevs vara något som kunde vara till stöd i arbetet samtidigt som det var av stor vikt att arbetet inte styrdes av dessa fullt ut. Flertal av respondenterna förklarade det som att arbetssättet måste styras mer av personlig erfarenhet kopplat till relationsbyggande, klienten och dennes situation.

En annan central aspekt som diskuterades i intervjuerna var det ömsesidiga beroendet. Detta kunde benämnas som att klienten inte skulle förlita sig på att handläggaren skulle sköta allt utan att ett visst ansvar även låg på klienten.

Som tidigare beskrivit så är både tydlighet och ömsesidigt beroende något som Eide och Eide (2006, s.37) benämner som centralt för att skapa en god arbetsallians. Vidare beskrivs även hur en god arbetsallians är viktig att etablera i ett tidigt skede för att öka chanserna till ett gott resultat i förändringsarbetet.

I samtliga intervjuer diskuterades tilliten mellan klienten och handläggaren som en viktig del i en god relation. Detta var något som även tidigare forskning har pekat på (Perlinski, Blom & Morén 2012; Rollins 2020). Respondenterna i vår undersökning förklarade hur tilliten kan medföra att klienterna delar med sig av mer information än de hade gjort om tilliten inte fanns. Detta kunde exempelvis vara information som var avgörande för en utredning av ekonomiskt bistånd. För att bygga upp tillit använde sig respondenterna av olika metoder. Vanligast var att man försökte vara tydlig i kommunikationen, återkoppla till klienter när de hört av sig och visa genuint intresse och engagemang.

Sammanfattningsvis kunde vi se att respondenterna lade en stor vikt på tillit, ömsesidigt beroende, tydlighet och genuint engagemang för att således skapa en god arbetsallians. Relationen mellan de två parterna förklarades vidare som en viktig del i att föra arbetet framåt mot klientens självförsörjning.

De olika aspekterna som ansågs prägla en god relation var inte något som förvånade oss. Däremot var det intressant hur samtliga respondenter lyfter att metoderna som finns i arbetet inte är det absolut viktigaste, att detta är något som de inte förlitar sig helt på. Samtidigt så lyftes även hur avsaknaden av det fysiska mötet har påverkat möjligheten i att använda specifika metoder såsom motiverande samtal. Detta beskrivs vidare som något som har medfört svårigheter i att motivera sina klienter. Således gör vi tolkningen att respondenterna i ett

flertal fall använder sig mer omedvetet av specifika metoder samt att detta märks av tydligare när dessa inte längre går att använda sig av på samma sätt som innan. Slutligen var det ytterligare ett område som deltagarna reflekterade kring som är nämnvärt. Nämligen att motverkande arbete för våld i nära relationer och barn som far illa har försvårats avsevärt enligt deltagarna, när det kommer till att exempelvis kunna identifiera signaler som tyder på våld i nära relationer eller att barn inte får det de behöver.

Hur upplever socialsekreterare att relationen och relationsbyggandet med klienter påverkas när arbetssättet abrupt övergått till distans på grund av Covid-19 pandemin?

Som ovan beskrivit så lyfter samtliga respondenter ett flertal olika aspekter som kännetecknar en god relation. Nedan lyfts hur dessa påverkats starkt vad gäller arbetet som sker på distans som en följd av pandemin. Dessa aspekter var kopplade till möjligheten att förmedla empati, hopp och motivation, ömsesidigt beroende samt möjligheten att bygga upp en tillit. Ytterligare en aspekt som lyfts var hur arbetet försvårats kopplat till vissa grupper samt hur hotsituationer ökat.

Av respondenternas beskrivna upplevelser gällande ökade svårigheter i tydlig kommunikation och ömsesidigt beroende drar vi slutsatsen att förutsättningarna för att skapa en god arbetsallians, framförallt med nya klienter, är begränsade i dagsläget. Vissa av respondenterna uppgav att de till viss del hade goda relationer med sina nya klienter, de som de inte träffat fysiskt. Samtidigt fanns även en upplevelse av att dessa relationer i jämförelse med andra var svagare och ibland även lite ytligare. Detta tolkas således som att den fysiska träffen bidrar till att skapa en mer nyanserad och starkare relation mellan klient och socialsekreterare.

Majoriteten av respondenterna uppgav att avsaknaden av de icke-verbala kommunikativa signalerna påverkade relationsbyggandet negativt till en viss del. De flesta respondenter upplevde att de inte kunde justera sina bemötanden efter icke-verbal feedback från klientens sida eftersom det nu inte fanns fysiska besök.

På samma vis uppgav vissa respondenter att de själva saknade möjligheterna att genom sin egna icke-verbala kommunikation kunna använda medel för att få klienten att känna sig mer trygg, lyssnad på och för att förmedla empati.

Vissa av respondenterna uppgav även att försöka motivera klienter via telefon inte hade samma påverkan som tidigare. Den icke-verbala kommunikationen användes som ett verktyg av socialsekreterarna för att göra exempelvis motiverande samtal mer effektiva.

Samtliga av våra respondenter uttryckte en stark avsaknad av möjligheten till att tolka icke-verbala signaler. Både för att försäkra sig om klienten hängde med i samtalet men även för att se huruvida det fanns kongruens i samtalet. Den icke-verbala kommunikationen samt möjlighet att påvisa kongruens beskrevs även av ett flertal av respondenterna som viktig för att kunna förmedla empati.

Vi tolkar det således som så att den upplevda avsaknaden av icke-verbal kommunikation i stor del påverkar möjligheterna till att skapa en god arbetsallians. Som tidigare beskrivit så är arbetsalliansen viktig för det långsiktiga förändringsarbetet vilket innebär att även möjligheterna till förändring kan minska. Detta gäller framförallt de nya klienter som socialsekreterarna har då dessa relationer i ett flertal fall upplevs som annorlunda, ytligare och ibland inte lika äkta.

Vi tror även att avsaknaden märks av på klienterna. Det har beskrivits hur de uttryckt en vilja av att få se sin socialsekreterare samt att relationen, i de fall där det gått att ordna, förstärkts. Vidare upplevs av respondenterna i denna undersökning att antalet hotsituationer, som beskrivits i punkt 5.2.3, ökat markant efter att de fysiska besöken togs bort. I syn av begreppet icke-verbal kommunikation kan denna förändring antas vara kopplad till en avsaknad av kroppsspråket för att förmedla bland annat empati. En del av respondenterna beskrev just svårigheten med att både känna empati och förmedla empati för en person man inte har träffat eller ens sett. Det kan således antas att detta inte enbart påverkar huruvida handläggaren påvisar mindre empati utan även huruvida klienterna gör detsamma.

Respondenterna identifierade ett flertal målgrupper som extra sårbara till det distanserade arbetssättet och digitalisering generellt. Personer med psykisk ohälsa lyftes mest frekvent. Respondenterna beskrev även hur de upplevde att dessa individer var i ett större behov av bekräftande signaler och tillit till sin socialsekreterare för att skapa en god relation. Således ansågs detta vara grupp är svårare att bygga en god relation till i nuläget. Detta med tanke på att ett flertal av de aspekter som lyfts som centrala inte går att nå upp till på ett önskvärt sätt under

distansen kan detta ha en påverkan på relationen.

Individer med missbruksproblematik lyftes även som särskilt utsatta, dessa individer upplevde respondenterna att man behövde arbeta mer intensivt med vad gäller relation och att mycket kunde hända under en kort period. Att kunna ta reda på allt som händer och utreda detta bedömdes vara svårt under vanliga förutsättningar och nästintill omöjligt under ett distanserat arbetssätt. Övriga grupper som nämndes som utsatta var personer med hörselskador, analfabeter, språksvårigheter, bostadslösa som inte har en stabilitet i vardagen och äldre som inte är vana med den digitaliserade världen.

Generellt sett så fanns en gemensam upplevelse av att relationsskapande under de nuvarande förhållanden går till en viss del. Man kan skapa goda relationer med tillit beroende på hur man agerar i ett ärende och lyckas förmedla det ömsesidiga beroendet på ett tydligt sätt som inte medför att klienten känner sig överkörd. Däremot så lyfts även hur samtalen blivit mer som förhör samt hur detta i sin tur påverkar den relation som man försöker att bygga upp med sina klienter.

En gemensam upplevelse av ökad tillgänglighet fanns som ansågs vara en positiv aspekt av det nuvarande arbetssättet. Den ökade tillgängligheten kunde öppna upp för mer frekvent kontakt mellan klient och handläggare vilket ansågs som positivt för klienten och även relationen. Samtidigt så ökades svårigheterna för handläggarna vad gäller administration.

Sammanfattningsvis så var den gemensamma upplevelsen att Covid-19 pandemin har försvårat relationsbyggandet avsevärt. Att arbeta med specifika grupper, upptäcka våld i nära relationer, uttrycka sig kroppsligt och att behöva förlita sig på det man hör lyftes i samtliga intervjuer som något problematiskt. Generellt sett så ansågs även de nya relationerna som formats under pandemin vara svagare och ytligare än de som formats innan. Detta tolkas av oss som en följd av att möjligheterna till att förmedla vad som tidigare benämnt som centralt i en god relation, har begränsats. Samtidigt så fanns positiva aspekter vad gäller den ökade tillgängligheten och möjligheten för klienterna att lättare få kontakt med sina handläggare. Detta ansågs även ha en eventuellt positiv effekt på relationen.

6.2 Åtgärder och vidare forskning

6.2.1 Åtgärder

Det nuvarande arbetssättet har under denna undersöknings presentation av resultatet problematiserats gällande risker för ökat missförstånd inom ett flertal olika områden. Det är därför av stor vikt att handläggarna är medvetna om dessa risker samt på olika sätt utforskar vilka olika hanteringsstrategier som är passande i de olika fallen för att undvika negativ påverkan på relationerna.

Vi anser att det även är av stor vikt att man på olika sätt försöker förmedla tydlighet och ärlighet genom sitt sätt att tala med klienterna. När kroppsspråket, som i vanliga fall hade fungerat som ett komplement till att förtydliga det som sägs, saknas är det av stor betydelse att man försöker arbeta på sätt som stöttar upp det verbala. Kanske innebär detta att man som handläggare behöver vara tydligare i det ömsesidiga beroendet mellan hen själv och sin klient för att förtydliga hur viktig klientens involvering är i en utredning. Det kan även vara av vikt att man som handläggare förklarar för sin klient att dennes syn och åsikter är viktiga i ärendet i hopp om att klienten ska känna sig mer delaktig för att således bygga vidare på arbetsalliansen. För att minska risken för missförstånd kan det vara av vikt att tillsammans med sin klient utforska hur klienten förstår situationer som uppstår och ger sin bild. Detta för att se huruvida handläggarens och klientens bild stämmer överens och om det finns behov för ytterligare förklaringar om något är otydligt.

Samtliga av respondenterna uttryckte svårigheter med att skapa relationer mellan sig själva och sina klienter. Av de som hade fått se sina klienter via videosamtal på samverkansmöten fanns en upplevelse av att relationen hade blivit bättre.

Däremot så fanns även en oro hos vissa med ett ökat digitaliserat arbetssätt då det finns grupper som riskerar att påverkas negativt av detta. Personer med funktionsnedsättningar, psykisk ohälsa, avsaknad av stabilt boende och äldre var några grupper som identifierades av handläggarna. För dessa grupper medför ett digitalt arbetssätt, oavsett om det sker via telefon eller video, svårigheter. Sämre relationer kan öka risken för att klientens psykiska ohälsa ökar. Majoriteten av respondenterna underströk vikten av icke-verbal kommunikation som ett verktyg

för att kunna motverka att relationen blir av sämre kvalité och därmed minska risken för ökad psykisk påfrestelser för klienten. Nu är detta dock inte möjligt på grund av restriktioner som införts och det kan leda till att dessa riskgrupper kan hamna djupare i sin problematik.

För att försöka arbeta med relationerna både till de utsatta grupperna och de som kanske till och med kan tänkas gynnas av arbetssättet vore det av stor vikt att skapa någon form av kompromiss. Att exempelvis öppna upp för fysiska möten för de som upplever stora svårigheter med digitala medel eller som för sin hälsa behöver träffa sin handläggare fysiskt vore ett sätt. Några av respondenterna gav som exempel hur ett möte utomhus skulle vara möjligt i vissa fall.

Covid-19 pandemin kommer säkerligen att lämna vissa spår, det nuvarande digitala arbetssättet kan vara ett av dessa. Det är möjligt att den digitala plattformen för socialtjänsten kommer fortsätta att växa och att ansökningar kommer ske mer digitalt. Däremot så är det av stor vikt att se till vilka grupper som kan ta skada av detta och som är i behov av fysiska möten för att främja sin hälsa.

6.2.2 Vidare forskning

Denna undersökning genomfördes på en liten grupp inom socialtjänsten. Även om syftet med undersökningen inte var att generalisera resultatet hade det varit intressant att i vidare undersökningar se om resultatet och upplevelserna som beskrivits här stämmer överens med fler handläggare i landet.

Vi har i denna studie enbart utgått från handläggarnas sida om vad som av dem upplevs som viktigt i en relation samt vad de upplevt att klienterna tycks se som viktigt. För att bredda undersökningen samt för att få en nyansering av relationens centrala aspekter hade det därför även varit intressant att även undersöka klienternas sida.

Under denna undersökningens gång har vi fått ta del av flera olika upplevelser gällande pandemin och hur den påverkar både nya och redan existerande relationer mellan handläggare och klienter. Dessa upplevelser är baserade på nuläget utan att veta hur relationerna kommer att se ut i framtiden.

Vad vi ser så hade det därför även varit intressant att genomföra vidare studier inom området för att se hur en relation inledd under pandemin påverkas när samhället börjar gå tillbaka till det normala. På så sätt skulle det öppna upp för

möjligheter att tydligare se hur relationer påverkas av det fysiska mötet.

Ytterligare en aspekt som vore intressant att undersöka vore att genomföra en liknande undersökning med både icke-verbal kommunikation och verbal kommunikation som teoretisk utgångspunkt. De båda hänger ihop med varandra på ett ibland kompletterande sätt som skulle öppna en möjlighet i ett bredda resultatet och se ytterligare möjligheter till åtgärder.

Arbetet med bland annat våld i nära relationer var något som i denna uppsats lyftes som problematiskt när arbetet sker på distans. Vi anser att detta är något som är oerhört oroväckande och att detta även är något som är i behov av mer forskning kring. Framförallt vad gäller att se till vilka alternativa sätt som kan finnas för att upptäcka våld när arbetet, som i detta fall, måste ske på distans.

Referenslista

- Argyle, M. (1969). *Social interaction*. New York, NY: Atherton.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga Metoder*. 3 Uppl. Stockholm: Liber.
- Boddy, J., O'leary, P., Ming-Sum, T., Chui-Man, P., Duu-Chiang, W. (2018). Inspiring Hope Through Social Work Practice. *International social work*, Vol.61(4), 587-599.
- Canevello, A. & Crocker, J. (2010). Creating good relationships: responsiveness, relationship quality, and interpersonal goals. *Journal of Personality and Social Psychology* vol. 99 (1), 78-106. doi: 10.1037/a0018186
- Cook, L. L. & Zschomler, D. (2020). Virtual Home Visits during the COVID-19 Pandemic: Social Workers' Perspectives, *Practice*, 32:5, 401-408, DOI: 10.1080/09503153.2020.1836142
- Duncan, S. D. Jr. (1969). Nonverbal communication. *Psychological Bulletin*, 72(1), 118.
- Eide, T. & Eide, H. (2006). *Kommunikation i praktiken. - Relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Stockholm: Liber.
- House, J., Landis, K., Umberson, D. (1988). Social Relationships and Health. *Science*, 241 (4865). 540-545. 10.1126/science.3399889.
- Jacobsen, D. I. (2012). *Förståelse, beskrivning och förklaring: Introduktion till Samhällsvetenskaplig Metod för Hälsovård och Socialt Arbete*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, S. (2015). Inledning. I Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, S. (Red.) *Människobehandlande Organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete* 1.uppl. Stockholm: Natur & Kultur.
- Johansson, T. & Herz, M. (2019). *Det professionella mötet - En grundbok*. 2. Uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Knapp, M. L., (1972). The field of nonverbal communication: An overview. In C. J. Stewart & B. Kendall (Eds.). *On speech communication: An anthology of contemporary writings and messages*, 57-72. New York, NY: Holt, Rinehart & Winston

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. Uppl. Lund: Studentlitteratur.

Mandal, F. B. (2014) Nonverbal Communication in Humans, *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 24(4), 417-421, DOI: 10.1080/10911359.2013.831288

N., Pam M.S, "RELATIONSHIP," i Psychology Dictionary, April 28, 2013, <https://psychologydictionary.org/relationship/> [Hämtad; 210315]

Reamer, F. G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*, 58:2, ss.163-172, DOI: <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1093/sw/swt003>

Perlinski, M., Blom, B. & Morén, S. (2012). Getting a sense of the client: Working methods in the personal social services in Sweden. *Journal of Social Work*, 13:5, ss.508-532, DOI: 10.1177/1468017311435047

Rollins, W., (2020). Social worker - Client relationships: Social worker perspectives. *Australian Social Work*, 73:4, ss. 395-407, DOI: 10.1080/0312407X.2019.1669687

Smith, M., Wilkinson, H., Gallagher, M. (2013) 'It's What Gets through People's Radars Isn't It': Relationships in Social Work Practice and Knowledge Exchange. *Contemporary Social Science* 8(3), 292-306.

Socialstyrelsen. (2020). *Information för socialsekreterare och handläggare inom socialtjänst och LSS med anledning av covid-19*. [Hämtad; 210331].

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*.

Skårderud, F., Haugsgjerd, S. & Stänicke, E. (2011). *Psykiatri - Själ - Kropp - Samhälle*. Stockholm: Liber.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Wilson, W. R. (1979). Feeling more than we can know: Exposure effects without learning. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(1), 811-821.

Bilaga 1. Informationsbrev

Informationsbrev



Till dig som är socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd- Information och förfrågan om deltagande i intervjustudie

Vi heter Ariya Dehani och Martina Ojala och går på Göteborgs Universitet och läser Socionomutbildningen. I utbildningen ingår att göra en C-uppsats, vilket är anledning till att denna intervjustudie kommer att göras.

Detta brev skickas till dig som en förfrågan om du vill och har möjligheten att ställa upp i en kortare intervjun. Intervjun är tänkt att vara uppbyggd som ett samtal där deltagaren får berätta om sina upplevelser och tankar gällande just relationsbyggande mellan socialsekreterare och klient.

Relationen och arbetsalliansen som skapas mellan klient och socialsekreterare är viktig för förändringsarbetet i sin helhet, socialsekreterarens möjlighet till att förstärka relationen spelar därmed en stor roll.

Med rådande förhållanden där restriktioner har införts på grund av Covid-19, har fysiska besök tagits bort och verksamheten bedrivs på ett sätt som präglas av distans och digitalisering.

Vi vill därför genomföra en intervjustudie med syftet att få socialsekreterarnas egna uppfattning om vikten av klientrelationen samt hur denna markanta förändring i arbetssätt eventuellt påverkat relationen.

På grund av rådande situation kommer samtliga intervjuer att ske via Zoom eller telefon. Om detta inte är en möjlig form för dig ser vi gärna att du kommer med förslag på alternativa kommunikationssätt, exempelvis Skype. Intervjun bör inte ta mer än 30-60 minuter av din tid. Vid överenskommen tidpunkt för intervju kommer vi fråga om tillåtelse att spela in samtalet. Om detta inte är okej så kommer en av oss istället föra anteckningar utifrån det som sägs vid intervjun.

Om du är intresserad av att delta i vår studie får du gärna kontakta någon av oss via e-post eller telefon. Intervjuerna kommer hållas inom de kommande veckorna, vecka 10-12.

En intervju är frivillig. Den information och upplevelse beskrivning som vi kommer att få ta del av kommer enbart användas i forskningssyfte för denna kandidatuppsats. Deltagaren har rätt att när som helst dra tillbaka sitt samtycke till deltagande i vår undersökning utan förklaring. Vi kommer i dessa fall inte att ställa följdfrågor och informationen vi fått av personen kommer att raderas.

Vår undersökning kommer att baseras på en specifik arbetsplats där personal arbetar tätt och känner varandra. Detta innebär att vi inte kan garantera anonymitet gentemot andra anställda. Vi kommer däremot att göra allt vi kan för att säkra konfidentialitet till högsta möjliga grad. Vi kommer inte att skriva ut namn eller andra uppgifter i uppsatsen. Vi kommer inte heller att ta med speciella uttryck som sägs då detta kan vara uttryck som andra kan känna igen och koppla till deltagaren. Vi kommer inte heller att benämna den specifika arbetsplatsen eller staden för att hålla anonymitet utanför verksamheten.

Inspelade intervjuer och transkriptioner kommer raderas efter studien är klar och godkänd. Den färdiga kandidatuppsatsen kommer att uppladdas på Göteborgs Universitets databas.

Det färdiga arbetet kommer att resultera i en kandidatuppsats som kommer att publiceras i Göteborgs Universitets databas. Vi kommer även att skicka ut den till de som ställer upp på intervju då det är era upplevelser som möjliggör undersökningen.

Om du har några frågor eller något annat som du undrar över får du gärna SMS:a eller maila Ariya eller Martina. Om du har frågor till vår handledare kan du maila henne.

2021-02-26

Studenter

Martina Ojala - xxx

Ariya Dehani - xxx

Tel. Ariya: xxx-xxx xx xx

Tel. Martina: xxx-xxx xx xx

Handledare

Narola Olsson

Bilaga 2. Frågeguide

Frågeguide

Om Dig

Berätta lite om dig själv och din erfarenhet inom socialt arbete.

Om relationsbyggande och arbetssättet under Covid-19

1. Vilka tankar väcker ordet "relationsbyggande" hos dig?
2. Hur viktig tror du relationen mellan socialarbetare och klient är? Är den viktig för det långsiktiga förändringsarbetet?
3. Hur ser arbetssättet ut nu under Covid-19?
4. Tycker du att distansen påverkar förmågan att visa genuin empati och medkänsla?
5. Hur gör du för att skapa tillit?
6. Vad skulle du säga generellt är svagheter med att arbeta på sättet ni gör nu?
7. Finns det några styrkor?
8. Upplever du att arbetssättet utgör någon skillnad för relationsbyggandet mellan dig och klienterna? (Både positivt och negativt)
9. Icke-verbal kommunikation är viktig för att kunna analysera hur en person känner, tycker du att det har funnits någon påverkan nu när besök tagits bort?
10. Hur skulle du beskriva en god klientrelation?