



GÖTEBORGS UNIVERSITET

*Institutionen för socialt arbete*

## **Att förstå – en förutsättning för ett givande möte**

Om förhållningssätt och bemötande i socialtjänstens individ- och familjeomsorg

Socionomprogrammet

**C-uppsats Ht 2007**

Författare: Karin Mattsson

Eva-Britt Eriksson

Handledare: Leila Billquist

## Abstract

**Titel:** Att förstå – en förutsättning för ett givande möte

Om bemötande och förhållningssätt i socialtjänstens individ- och familjeomsorg

**Författare:** Eva-Britt Eriksson och Karin Mattsson

**Nyckelord:** Socialtjänst, myndighetsutövning, bemötande, förhållningssätt.

Syftet med denna uppsats var att belysa bemötandet inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Ta reda på hur socialsekreterare respektive klienter ser på bemötande och vad ett gott bemötande är för dem, vad som är viktigt i mötet och för kontakten. Undersöka vilka möjligheter och hinder det finns för ett gott bemötande och vilken påverkan myndighetsutövningen har.

Som metod använde vi en kvalitativ intervjuundersökning. Fyra socialsekreterare intervjuades, två från ett socialkontor där myndighetsutövning är ett påtagligt inslag i arbetet och två från ett resursteam där myndighetsutövning av utredande karaktär inte finns med. Tre klienter, med erfarenheter av att ha eller ha haft kontakt med bägge verksamheterna intervjuades också. De intervjuade fick svara på frågor kring fem teman; bemötande, mötet, kontakten, hinder/möjligheter och myndighetsutövning.

För tolkning av intervjuerna användes tre olika perspektiv. Resultaten visade att ett gott bemötande handlar om att kunna förstå och respektera just den individen man står inför i varje specifikt möte. I mötet och kontakten mellan socialsekreterare och klient är det viktigt med öppenhet och tydlighet, att de berörda förstår kontakten och vad den innebär. Hinder för ett gott bemötande är när tid till planering, eftertanke och reflektion saknas, samt när samverkan med andra verksamheter inte fungerar. I klientärenden som börjar med en anmälan eller på annat sätt innebär att man måste gå emot klienten, blir det också svårare att ge ett gott bemötande. Det som underlättar och möjliggör att man kan förändra bemötandet är handledning samt tid och möjlighet till reflektion och dialog själv och tillsammans med kollegor. Frivillig kontakt från klienten ger också bättre förutsättningar för ett gott bemötande. För att myndighetsutövningen inte skall bli ett hinder i mötet och medföra att klienten känner sig illa bemött, är det viktigt att den professionelle är medveten om innebörden, lyhörd inför hur situationen blir för klienten. Det är angeläget att samtala kring vad myndighetsutövningen innebär så de inblandade förstår.

Att kunna ge ett gott bemötande i olika situationer och i mötet med skilda kategorier av klienter kräver att man reflekterar över vad som sker i mötet, reflekterar över och är medveten om sig själv, sina värderingar och olika handlingsalternativ samt att man får hjälp och stöd i detta från kollegor och hela organisationen.

*Tack till Er klienter och socialsekreterare, som så öppenhjärtigt har delat med Er av era tankar, kunskaper och erfarenheter.*

*Tack till Leila, vår handledare, som med intresse och engagemang har läst det vi skrivit och gett oss saklig och värdefull feedback.*

Innehållsförteckning	sid
<b>1. Inledning</b> .....	3
Bakgrund .....	3
Myndighetsutövning.....	4
”Öppen verksamhet” – resursteam.....	5
Uppsatsens disposition.....	5
<b>2. Tidigare forskning</b> .....	6
Relationens betydelse .....	6
Mötets betydelse .....	7
Förutsättningar .....	7
Hinder – möjligheter.....	8
Myndighetsutövning – hjälp service.....	9
Vad är viktigt i mötet.....	9
<b>3. Syfte och frågeställningar</b> .....	11
Syfte.....	11
Frågeställningar.....	11
<b>4. Metodbeskrivning</b> .....	12
Avgränsning.....	12
Urval .....	13
Genomförande av intervjuerna.....	13
Analysmetod.....	14
Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet .....	15
Etiska aspekter .....	16
<b>5. Teorier och perspektiv</b> .....	18
Etik.....	18
Diskursetik eller kommunikativ etik.....	18
Dygdetik.....	19
Närhetsetik .....	19
Dialog.....	19
Kommunikation .....	20
Syftet med kommunikation .....	20
Kommunikation på olika abstraktionsnivåer.....	20
Att definiera relationen.....	20
Professionell kommunikation.....	21
Organisation.....	22
Gräsrotsbyråkrater.....	22

<b>6. Resultat och analys .....</b>	<b>24</b>
Bemötande.....	24
Analys.....	26
Mötet.....	27
Analys.....	31
Kontakten .....	32
Analys.....	34
Hinder och möjligheter .....	36
Analys.....	39
Myndighetsutövning .....	41
Analys.....	43
<b>7. Diskussion och reflektion .....</b>	<b>46</b>
Referenser.....	51
Bilagor	

# 1. Inledning

## *Att förstå – en förutsättning för ett givande möte*

Hur bemötandet upplevs påverkas av vilket förhållningssätt och vilken grundinställning vi har när vi möter en annan människa. Med ett förstående förhållningssätt kan arbetet med människor bli roligt och meningsfullt, de vi möter kan känna att de får förståelse för sin situation, att de blir respekterade och bekräftade.

Hur vi möts och blir bemötta har betydelse för hur vi mår och går vidare i våra liv. Bemötandet och mötet mellan människor är en viktig del i allt arbete med människor och med en bra start och en god kontakt ges förutsättningar till en givande fortsättning.

## **Bakgrund**

Vårt intresse för bemötande och våra tankar på att skriva om det väcktes när vi gjorde vår B-uppsats. Då skrev vi om bemötandets betydelse i LSS-handläggningen. Idén till det fick vi från den kritik som ett socialkontor fått från länsstyrelsen där klienter inte kände sig väl bemötta i handläggningen. Det handlade om mötet mellan handläggare och föräldrar till funktionshindrade barn, där föräldrarna ansökte om bistånd eller insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Vi intervjuade handläggare och föräldrar. Det framkom att handläggarna betonade rättssäkerhets- och rättvisepinciperna medan föräldrarna mer betonade vikten av att kunna mötas och få förståelse. Uppsatsstudien visade på vikten av ett gott bemötande och att det upplevs olika beroende på vilken roll man har i mötet. Om det upplevs som gott är en tolkning utifrån egna erfarenheter och vad man vill få ut av mötet. När det är myndighetsutövning först och främst i syfte att göra en rättvis bedömning blir kontrasten väldigt stor till föräldern som primärt vill ha förståelse för sin situation. Undersökningen (uppsatsarbetet) stärkte oss i vår syn på att bemötandet har stor betydelse och hur viktigt det är att visa förståelse för andra människors livssituation. Det handlar om att kunna lyssna och visa respekt för den enskildes personliga förhållande och kunna sätta sig in i deras problem och möjligheter att lösa dem.

När det så var dags för C-uppsats kände vi att vi ville fördjupa oss i ämnet och undersöka hur det är inom andra delar av socialtjänsten. Vi talade också om vad det kan vara som underlättar respektive försvårar ett gott bemötande.

Under praktik- och semester perioder har vi fått erfarenheter från olika arbetsområden inom socialt arbete. Dels är det från socialkontor på barn- och familjeavdelning och från försörjningsstödsavdelning. Dels är det från öppen verksamhet i form resursteam och från utrednings- och behandlingshem. I vår fortsatta diskussion kring uppsatsämnet bemötande och vad som påverkar det kom vår diskussion in på just myndighetsutövning och hur det kan ha betydelse för bemötandet. Påverkar myndighetsutövningen mötet och är alla införstådda med den speciella situationen? Hur är det möjligt att få till ett bra bemötande där myndighetsutövning finns med som en ingrediens?

I dag blir det mer och mer vanligt med uppdelning av verksamheter inom socialtjänsten. Man startar mer ”öppna verksamheter” t.ex. i form av resursteam. Vi vill i denna studie undersöka vikten av ett gott bemötande ytterligare och jämföra och se på skillnaden mellan dessa verksamheter; en där myndighetsutövning finns med som en central del och en mer ”öppen verksamhet” där myndighetsutövning av utredande karaktär inte finns med, för att också

undersöka och få kunskap om och på vilket sätt myndighetsutövningen påverkar i mötet mellan den enskilde och de professionella.

I olika policydokument på arbetsplatser nämns ofta bemötandet och hur viktigt det är. Det vi vill få fram är vad ett gott bemötande är i praktiken och vad det är som gör att vi upplever bemötandet som bra. Samt hur vi ska gå till väga för att få ett bra möte där båda parter kan gå därifrån och känna sig nöjda. Vi vill undersöka hur man reflekterar kring detta inom verksamheterna och om det finns utrymme och möjlighet till det. Upplever man att det finns saker som försvårar eller underlättar att det blir ett bra möte?

Med den här uppsatsen har vi inte för avsikt att visa på vad som är rätt eller fel utan att undersöka vilka faktorer som leder till ett gott bemötande. Vår förhoppning är att den ska ge värdefull kunskap. Rätten att bedöma vad som är ett gott bemötande ligger hos den det berör. Med den utgångspunkten inser vi snart att det finns lika många sätt att bedöma vad som är ett gott bemötande som det finns individer.

Vi vill ge en bild av hur vikten av ett gott bemötande hålls levande i praktiken, hur de berördas erfarenheter och reflektioner kring detta ser ut. Med hopp om att det skall väcka intresse för att i vardagen, i det dagliga arbetet reflektera och bli medveten om vad vi gör med varandra när vi möts, vad som händer i mötet, hur vi tar till vara på det, vad vi kan lära oss och hur vi kan utvecklas?

Innan vi går vidare till uppsatsens fortsatta disposition vill vi förtydliga begreppet myndighetsutövning samt beskriva vad vi menar med ”öppen verksamhet” i form av resursteam.

### **Myndighetsutövning**

Myndighetsutövning kan tolkas på olika sätt, det är inget enkelt begrepp. Enligt Norström & Thunved (2007) innebär det att utöva befogenhet att över enskild bestämma om förmån eller rättighet.

Myndighetsutövning som begrepp kom till samtidigt som den första förvaltningslagen (FL) 1972. I olika statliga utredningar diskuteras innebörden. Flera av dessa utredningar har dock varit eniga om vissa grunddrag i karakteriseringen av myndighetsutövning gentemot enskilda. Den kännetecknas i huvudsak av följande omständigheter, av vilka en eller flera kan vara uppfyllda i det enskilda fallet:

- Den är ett uttryck för samhällets maktbefogenheter.
- De skall mynna ut i bindande beslut; beslutet skall vara gynnande eller missgynnande.
- Saken avgörs ensidigt av myndigheten, dvs. ”oavsett samtycke”.
- Den enskilde befinner sig i ett beroendeförhållande.
- Det föreligger ett offentligt rättsligt ingrepp i den enskildes personliga förhållanden.

(Wächter 1998, sid.107)

När det handlar om myndighetsutövning, oavsett om det gäller gynnande eller missgynnade beslut, menar Socialstyrelsen (2006) att det är viktigt att reflektera över att den enskilde är i ett beroendeförhållande till myndigheten. De säger också att endast ärenden som avslutas med bindande beslut är myndighetsutövning, gäller det upplysningar och råd är det alltså inte fråga om det.

### **”Öppen verksamhet” – resursteam**

Det finns olika former av resursteam, som riktar sig till olika kategorier av klienter och som kan vara samverkansprojekt mellan olika verksamheter och organisationer. Det vi refererar till i denna uppsats är en verksamhet inom socialtjänsten. Den riktar sig till barnfamiljer och ungdomar, som av olika anledningar behöver råd, stöd och/eller behandlingsinsatser.

Till stor del tas kontakten på eget initiativ från familjerna, men ärendena kan även aktualiseras genom övriga socialtjänsten eller genom andra samverkansparter som t.ex. skolan, förskolan eller BVC. Arbetet handlar till stor del om råd, stöd och/eller hjälp, att mildra och förhindra konsekvenser av problem som redan uppstått. Samverkan med andra verksamheter är också en del av arbetet. Målet är att genom tidiga och kvalificerade insatser avhjälpa eller minska barnens och familjernas problem. En klient kan få kontakt med resursteamet genom bistånd från socialkontoret, på så sätt kan arbetet till viss del innebära en form av myndighetsutövning.

### **Uppsatsens disposition**

Efter denna inledning, där vi har beskrivit ämnet för uppsatsen, hur vi kommit fram till detta och vad som påverkat oss i vårt val, följer ett kapitel om *tidigare forskning*. Där tar vi upp några avhandlingar och rapporter samt teman som vi tycker är betydelsefulla för vårt ämnesområde och som hjälpt oss att problematisera det vi vill undersöka. Därefter presenteras undersökningens *syfte* och *frågeställningar*. I kapitlet *Metodbeskrivning* kommer metodvalet att beskrivas samt avgränsning, urval, genomförandet av intervjuerna, analysmetod, det innehåller också ett resonemang kring validitet, reliabilitet och generaliserbarhet varefter kapitlet avslutas med etiska aspekter. Följande kapitel tar upp de *teorier och perspektiv* som vi, efter hand under arbetets gång, kommit fram till att vi vill använda oss av.

I nästkommande kapitel redovisas *resultaten* av undersökningen med efterföljande *analys*. Därefter följer det avslutande kapitlet – *diskussion och reflektion*.



## 2. Tidigare forskning

I vår litteratursökning efter tidigare forskning har vi sökt efter material som handlar om bemötande och någon form av möten mellan klient och socialsekreterare inom socialt arbete. För att få en överblick av tidigare forskning har vi sökt i olika biblioteks databaser. Vi har använt oss av sökord som vi förknippar med vårt ämne; socialtjänst, bemötande, mötet och myndighetsutövning. Genom det sättet har vi funnit olika avhandlingar och rapporter som berör det vi tycker har anknytning till vår uppsats.

I en hel del av forskningen som på olika sätt tar upp aspekter av klientarbetet inom socialtjänsten beskrivs och belyses också bemötandets betydelse samt mötet och relationen mellan socialsekreterare och klient. Vad klientarbetet på socialbyråer handlar om, vad hjälpprocessen innebär och hur den upplevs, aktörernas möten, organisationens påverkan, relationens betydelse, hur utvärdering och kunskapsbildning sker, detta belyses av flera forskare på olika sätt och ur olika perspektiv (Billquist 1999; Carlsson 2003; Denvall, Munther & Trunnerup 1999; Kullberg 1994; Oxenstierna 1997; Törnquist 2004).

Vi kommer här kortfattat presentera några problem, bilder och perspektiv vilka vi ser som centrala och betydelsefulla för vår uppsatsstudie och som fört oss vidare i våra tankar och reflektioner kring det vi vill ta upp och undersöka.

Vi har valt att strukturera kapitlet i olika teman och avslutar dessa med frågeställningar som väckts hos oss när vi läst forskningen och som problematiserar det vi vill undersöka och analysera.

### Relationens betydelse

I sin rapport *Mellan relation och resultat* har Törnquist (2004) genom litteraturstudier undersökt hur utvärdering och kunskapsbildning på socialkontor ser ut. Han tar bl.a. fasta på det som han ser som det mest typiska och mest styrande i föreställningen om vad socialt arbete på svenska socialbyråer är. Han menar att huvudinriktningen har varit och i stor utsträckning fortfarande är ”att socialt arbete är ett arbete med relationer för att åstadkomma förändring” (Törnquist 2004 sid.22). Han ser det som angeläget att se på relationer i sig och deras samspel med förändring. Han menar att det i det sociala arbetet på socialkontor råder ett spänningsförhållande mellan relation och förändring. Törnquist (2004) tar också upp hur tonvikten på metod och resultat blir allt starkare när man talar om vad som skall leda till förbättring. Han menar att vi är i en omställningsperiod. Istället för en tonvikt på förhållandet ”relation – förändring” så kommer ”metod – förändring” att komma allt mer i fokus. Vi ser ett allt större intresse för metoder som bygger på evidensbaserad forskning/utvärdering. Hans uppfattning är dock att den rådande föreställningen om det sociala arbetet fortfarande till största delen är relationsorienterad.

Vi frågar oss om bemötandets, mötets och relationens betydelse blir mindre med ett sådant fokus? Är det av rädsla för relation och genuina möten som man intar detta fokus? Är det för att kunna göra (kortsiktiga) ekonomiska och tidsmässiga besparingar och för att kontrollera och styra som man fokuserar på metod? För är det inte så att det många gånger på olika sätt kräver tid, resurser, flexibilitet och frihet för att skapa goda, genuina och hållbara relationer? Och vilket vinner man på i längden?

Hur skapar man en relation som kan ge förutsättningar till förändring, vad spelar bemötandet för roll och vad krävs i varje specifikt möte med en klient för att det skall bli en kontakt/relation där det ges möjlighet till förändring?

## Mötets betydelse

Carlsson (2003) går i sin avhandling igenom hur hjälp förmedlas inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Han använder sig av kvalitativa djupintervjuer och intervjuar både klienter och socialsekreterare. Han tar fokus på processen i mötet och deltagarnas upplevelser är det centrala. Både socialsekreterare och klienter beskriver och värderar upplevelsen av mötet. Han beskriver det första mötet mellan klient och socialsekreterare inom individ- och familjeomsorg som att två världar möts och hur avgörande den första kontakten är för det fortsatta arbetet.

I boken *Möten med Anna* (Denvall, Munther & Trunnerup 1999), som utgår från Munthers intervju där Annas livsberättelse gestaltas, får man en bild av klientskapets villkor ur klienten Annas perspektiv. Hur hon upplevt att möten med olika professionella ledde till att hennes problem och börda bara blev tyngre. Men att hon tillslut mötte en socialarbetare som bidrog till att hennes liv fick en annan riktning vilket hjälpte henne att ta makten över sitt eget liv. Socialarbetaren Trunnerup betonar vikten av medvetna professionella ställningstaganden, att man reflekterar över vad vi gör med varandra i våra möten, vad som möjliggör respektive försvårar att det kan bli bra möten. Hon menar att det är en balanskonst att kunna ge en känsla av riktig närhet och samtidigt metodiskt se sin klient utifrån ett professionellt håll. Forskaren Denvall tolkar och analyserar de principiella problem som finns inbyggda i vård- och behandlingsstrukturer som t.ex. Anna mötte.

Vi frågar oss om socialsekreterare upplever att de kan hantera denna balanskonst, finns det tid och möjlighet till reflektion och vad upplever de möjliggör respektive försvårar bra möten?

## Förutsättningar

Kullberg (1994) undersöker i sin avhandling hur socialsekreterarna på en avdelning för ekonomiskt bistånd genomför sitt arbete och vad som påverkar hur beslut tas. Han vill studera hur socialsekreterarna utför sitt arbete. Det gör han genom att studera de två vanligaste arbetssituationerna inom verksamheten. Kullberg använder sig av interaktionsdata från empiriskt material i studien för att belysa vilka förhållanden som råder på socialkontoret samt vilka konsekvenser det får för arbetet. Han menar att socialsekreteraren har en position på ”gräsrotsbyråkrats nivå”. Med det menar han att de har att verkställa de beslut som tagits på politisk nivå samt av högre myndigheter. Socialsekreteraren måste hantera den dubbla rollen i egenskap av anställd vilket innebär krav att vara insatt i organisationens målsättningar, regler och rutiner. I den dubbla rollen ingår det samtidigt att ta hänsyn till klientens önskemål, förväntningar och behov av hjälp. Relationen mellan klient och socialsekreterare är ett beroendeförhållande från klienten, då det är socialsekreteraren som har kontroll både över situationen men också över hur hjälpen kommer utformas.

Kullberg (1994) använder sig av kvalitativ metod då han gör intervjuer med kvantifierade inslag. I analysen av samtalen beskriver han deltagarnas sätt att samtala och försöker förstå vilken innebörd interaktionen har i organisationen som består av socialkontoret.

I en annan studie av socialtjänsten gör Oxenstierna (1997) en analys av förutsättningarna för socialtjänstens arbete med olika barnfamiljer. I avhandlingen undersöks handläggningen av barnfamiljsärenden. Han har till syfte med studien att undersöka familjens situation i det organisatoriska arbetet med dem och vilken uppfattning de har om socialtjänsten. För att undersöka det använder sig Oxenstierna av kvantitativa postenkäter till klienterna och enkätformulär till socialsekreterarna. Han undersöker också vad som påverkar måluppfyllelsen inom organisationen, vilka påfrestningar det finns i klientarbetet och hur föräldrarna upplever hjälpen de får från socialtjänsten. Oxenstierna presenterar resultatet

utifrån organisationsteori. Avgränsning i studien görs genom val av det som han uppfattar som olika delar i arbetet i socialtjänstens organisation. Dessa delar är mål och lagstiftning, makt, kontroll och stöd, motsättningar, verksamhetens medel och kontakt. I begreppet kontroll menar han den kontroll som socialsekreteraren utsätts för i egenskap av arbetstagare inom organisationen. Men också den utåtriktade kontrollen som utförs av socialsekreteraren i form av social kontroll av klienten.

Carlsson (2003) tar upp hur arbetet på socialbyrån trots en viss handlingsfrihet styrs av lagstiftning, politiska nämnder och granskning av tillsynsmyndighet. Socialsekreteraren har att hantera dessa krav och regler som han menar kommer att styra, sortera och få individen att anpassa sig i klientrollen. I sin avhandling använder han sig bland annat av begreppen *makt och förhandling* som han menar är ett uttryck för dominansförhållande. Den som har makten kan antingen tvinga den som inte har makten att göra något eller att avstå.

Upplever socialsekreterare att det finns förutsättningar för ett gott bemötande, att de har tid och möjlighet att skapa bra möten och goda relationer?

### **Hinder - möjligheter**

Carlsson (2003) refererar till flera forskare som visar på olika strukturer som skapar hinder i arbetsprocessen. Det handlar om att det i den byråkratiska organisationen finns inbyggda mekanismer som selekterar och sorterar klienter, att rutinisering och regelstyrning av arbetet lägger hinder ivägen för socialsekreterarna och leder till att klienterna inte i tillräcklig utsträckning får sina hjälpbehov tillgodosedda, att klienterna har för lite insyn och delaktighet.

Vi undrar om socialsekreterare upplever att dessa strukturer också blir ett hinder för ett gott bemötande i det personliga mötet med klienten?

Carlsson (2003) tar också upp forskare som även ger en annan bild. Billquist (1999), som också vi läst, är en av dem. Hon beskriver och analyserar, genom observationer på socialkontor och intervjuer med socialsekreterare och klienter, vad socialbyråns klientarbete handlar om och hur det går till samt hur ett klientskap utformas och utvecklas. För tolkning och förståelse av materialet har Billquist framförallt utgått från perspektiven - interaktion, organisation och makt. Där framkommer bl.a. att klientarbetet har två sidor. Den ena är en mer administrativt och byråkratiskt präglad process där man följer lagar, regler och rutiner. Parallellt med denna en hjälpprocess, som mer handlar om att ge råd stöd och/eller behandling. Man kan se två delvis motsatta förhållningssättet i dessa processer. Det ena är ett byråkratiskt och kontrollerande förhållningssätt och det andra ett hjälpande, mer personligt och relationellt förhållningssätt. Ju längre in i systemet klienten kommer desto svårare tycks det vara att förena dessa förhållningssätt. Hos socialsekreterarna framträder en ambivalens; de skall möta varje hjälpsökande och se till dennes behov och de har en genuin önskan om att hjälpa men samtidigt finns det byråkratiska, kontrollen, de skall arbeta efter regler, lagar och rutiner.

Hur upplever socialsekreterare och klienter detta idag? Ser de på kontakten som till för både hjälp och kontroll? Hur handskas de i så fall med detta? Är det tydligt vad de har för roll? Skiljer det sig åt mellan en mer myndighetsutövande/utredande verksamhet och en mer öppen verksamhet där myndighetsutövningen inte är lika stor?

## **Myndighetsutövning – hjälp och service**

Eriksson (1999) beskriver, i *klientbaserad kvalitetsgranskning av socialtjänsten*, hur socialtjänstens individ- och familjeomsorg består av både en hjälp- och servicesida och en tvingande. Hon ser att det finns en dubbelhet i arbetet där kontroll och omsorg skall samsas. I socialtjänstlagens § 1 formuleras målet för socialtjänsten, som bygger på en demokratisk och solidarisk grund med respekt för människors självbestämmande och integritet och där människors ansvar skall frigöras och utvecklas. Frivillighet inflytande och delaktighet framhålls. I lagstiftningen poängteras servicesidan. Men individ- och familjeomsorgen är en del av socialtjänsten där myndighetsutövning utgör ett påtagligt inslag vilket kan innebära ingrepp i människors tillvaro, även mot deras vilja. Det myndighetsutövande arbetet handlar om olika typer av utredningar, biståndsbedömningar, beslut samt omhändertaganden enligt socialtjänstlagen eller speciallagstiftningar. Eriksson (1999) ser då att maktutövning blir en sida av tjänsteproduktionen som även riskerar att påverka de mer serviceinriktade sidorna. Pettersson (1994) urskiljer även hon två huvudsakliga komponenter i klientarbetet. En del handlar om formella insatser och det rent lagreglerade arbetet, vilket hon betecknar *myndighetsutövning*. Den andra delen handlar mer om icke-formella insatser som mer är kopplade till teorier och metoder i socialt arbete detta kallar hon *informellt arbete*. I praktiken anser Pettersson (1994, sid.134) att det är svårt att skilja ut myndighetsutövning från det övriga sociala arbetet. Men att det av analytiska skäl är värdefullt att göra en åtskillnad då de grundar sig i olika traditioner. Det myndighetsutövande arbetet bygger på ett juridiskt regelsystem, medan det informella sociala arbetet har, eller bör ha, sin bas i teorier om människan och samhället. Hon menar att det är viktigt att dessa båda delar utvecklas utifrån sina egna förutsättningar.

Hur hanterar socialsekreterare denna dubbelhet, dessa båda komponenter i mötet med klienten? Påverkar det bemötandet och i så fall hur? I dag finns mer ”öppna verksamheter” inom socialtjänsten dit folk i större utsträckning kan söka sig frivilligt och där den myndighetsutövande och utredande delen inte finns med i samma utsträckning. Skiljer sig bemötandet och mötet åt beroende på i vilken utsträckning det handlar om myndighetsutövning?

### **Vad är viktigt i mötet**

Eriksson (1999) redogör också för klienters upplevelser och uppfattningar om olika förhållanden som de mött i socialtjänsten. Där framkommer att klienterna uppfattar mötet med socialtjänsten som möte med en individuell socialsekreterare och inte med en organisation. Klienten ser det som tur eller otur hurvida de möter en socialsekreterare som förstår eller inte förstår deras situation. Centrala kvaliteter i biståndet handlar om relation och tillit till socialsekreteraren. Klienterna har olika upplevelser av mötet med socialtjänsten. Det finns exempel på dem som känner sig ifrågasatta och tycker att de kontrolleras hela tiden. Lyhörddhet och respekt visar sig vara viktiga faktorer för att bygga upp tillit. Och utvecklingen av tillit handlar om samspel över tid. Eriksson (1999) nämner också att klienterna tar upp ömsesidighet som ett drag i relationen. I den ingår att båda uppvisar och står för sina brister.

Vi undrar hur socialsekreterare ser på vad som händer i mötet med klienten. Vad är viktigt i mötet? Hur bygger man upp tillit? Hur handskas de med sina brister?

Sammanfattningsvis ser vi att i forskningen framkommer vikten av ett gott bemötande. Flera beskriver mötet mellan socialsekreterare och klient och att det är en viktig del i klientarbetet inom socialtjänsten. Vi vill veta hur socialsekreterare och klienter ser på bemötande och vad är ett gott bemötande är för dem, vad är viktigt i det specifika mötet mellan klient och

socialsekreterare för att det skall bli bra? Stämmer socialsekreterarnas sätt att se på det överens med hur klienterna upplever det?

Det framkommer också i forskningen att det finns olika faktorer och strukturer som skapar hinder i arbetsprocesserna. Blir dessa också ett hinder för ett gott bemötande och ett bra, genuint möte med klienten? Hur hanterar socialsekreterarna i så fall det? Hur tar de, kan de ta och har de möjlighet att ta ansvar för sin situation och för hur relationen blir? Forskningen berör klientarbetet inom socialbyråorganisationen. Vi vill också ta reda på och jämföra med hur socialsekreterare inom mer ”öppna verksamheter”, utan myndighetsutövning, ser på bemötande och mötet, samt om klienter upplever skillnad mellan dessa olika verksamheter och i så fall på vilket sätt.

### **3. Syfte och frågeställningar**

#### **Syfte**

Syftet med denna uppsats är att belysa hur socialsekreterare och klienter inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg ser på bemötandets och mötets betydelse och vad ett gott bemötande är för dem. Vi vill undersöka vilka möjligheter och hinder det finns för ett gott bemötande och vilken påverkan myndighetsutövningen har på bemötandet och i mötet mellan socialsekreterare och klient.

#### **Frågeställningar**

Vad är ett gott bemötande? Hur ser socialsekreterarna respektive klienterna på bemötande och vad är ett gott bemötande för dem?

Hur blir det ett bra möte och hur skapas en god kontakt?

Vad underlättar respektive hindrar ett gott bemötande?

Vilken roll spelar myndighetsutövningen i mötet och kontakten mellan socialsekreterare och klient?

## 4. Metodbeskrivning

Val av metod påverkar hela forskningsprocessen. Man bör noga överväga vilken metod som passar bäst för att besvara de aktuella frågeställningarna (Widerberg 2002).

Vi har valt att använda en kvalitativ metod i form av intervjuer då vi tycker att denna metod är lämpligast för att besvara våra frågeställningar.

Vi vill med vår uppsats undersöka bemötandet och mötet mellan socialsekreterare och klient och hur myndighetsutövning påverkar. Vi vill veta hur de enskilda personerna i fråga själva ser på bemötande och vad som är viktigt i mötet samt vilka hinder och möjligheter det finns för ett gott bemötande. Det är individernas egna upplevelser inom socialtjänsten vi vill få kunskap om. I den kvalitativa intervjun gör den enskilde beskrivningar för intervjuaren som i sin tur tolkar det som sägs (Kvale 1997).

Den kvantitativa metoden har den fördelen att den som svarar på enkäten kan vara anonym och känna sig fri att uttrycka åsikter som kan vara svårt i en intervju. En nackdel med den kvantitativa metoden är att det är svårt att få kontroll över materialet då bortfallet kan bli stort och det kan dra ut på tiden innan svaren på enkäten kommer in. Är enkäten konstruerad på ett sådant sätt att svarsalternativen upplevs som felaktiga kan det ytterligare ha ökat på bortfallet. Den kvalitativa metodens fördelar är den personliga kontakten och möjligheten att ställa följdfrågor som ökar kvalitén på materialet. Vår närvaro är inte enbart till fördel då vi som intervjuare indirekt kan påverka respondentens vilja att svara "rätt" på frågorna.

Vi såg inte enkätundersökning som ett tänkbart alternativ med hänvisning till de nackdelar som vi tycker det finns med den metoden. Som vi nämnt så vill vi få fram personernas tankar, erfarenheter och åsikter kring detta ämne och då menar vi att den kvalitativa metoden passar bäst.

Valet av strategi kanske kan beskrivas som en form av kombinerad induktiv och deduktiv kvalitativ strategi. En sådan kombination innebär att förhållningssättet i vissa avseenden blir mer induktivt, en empirinära strategi följs där mönster och begrepp härleds från insamlade data, begrepp och teori växer fram ur intervjuerna som undersökaren genomför. Men i andra delar blir förhållningssättet mer deduktivt, undersökningen styrs av frågeområden som är utformade utifrån ett eller flera teoretiska perspektiv (Larsson 2005). Denna undersökning avser att så förbehållslöst som möjligt ta reda på de berördas tankar om bemötande och vad ett gott bemötande är för dem och följa en empirinära strategi. Under processens gång får olika teorier och teoretiska perspektiv komma in. Samtidigt finns vissa centrala begrepp med till vilka frågeområdena kopplas och dessa kan härledas till olika teoretiska perspektiv. Etik, kommunikation och organisation är de teoretiska begrepp och perspektiv som vi efter hand kommit att fokusera på.

### **Avgränsning**

Vi har fokuserat på bemötandet och mötet mellan socialsekreterare och klient inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Hur personerna i fråga ser på bemötande och vad ett gott bemötande är för dem, vad som är viktigt för att det skall bli ett bra möte och en god kontakt, vad som hindrar och möjliggör ett gott bemötande samt hur myndighetsutövningen påverkar. Vi har valt att belysa detta genom att intervjuar fyra socialsekreterare, två från ett socialkontor där myndighetsutövning är ett påtagligt inslag i arbetet och två socialsekreterare från ett resursteam där myndighetsutövning av utredande karaktär inte finns med.

Vi har också intervjuat tre klienter med erfarenhet från bägge verksamheterna för att få deras bild av bemötande, se hur den stämmer överens med socialsekreterarnas samt om och hur de upplever skillnad mellan verksamheterna.

## Urval

Vi har gjort ett selektivt urval av studieobjekt. Då detta är en kvalitativ undersökning i exemplifierande syfte kan urvalet till intervjuundersökning ske på många olika sätt och några speciella regler för urvalet finns inte (Svenning 2003). Vi har valt intervjupersoner som vi relativt enkelt kunnat få tag på och som vi tyckt varit ”lämpliga” för vårt syfte. Som vi tidigare nämnt ville vi intervjua socialsekreterare från två olika typer av verksamheter samt klienter med erfarenhet från bägge; dels klientarbete inom socialkontorets ramar och dels arbete i resursteam dit människor till stor del söker sig ”frivilligt”. Vi vände oss därför till en förvaltning där vi visste att dessa båda verksamheter fanns genom att en av oss under en tid praktiserat på resursteamet där. Uppsatsens syfte och uppläggning presenterades för socialsekreterarna på resursteamet och familj- och ungdomsenheten på kontoret. Först genom en kort skriftlig information, se bilaga 1, sedan även muntligt. De fick förfrågan om de ville delta och två från varje verksamhet anmälde sitt intresse och ställde upp på intervju. Det blev en man och tre kvinnor i olika åldrar, från trettio- till femtioårsåldern. För att komma i kontakt med klienter fick vi först ansöka om tillstånd att i forskningssyfte få ta del av sekretessbelagt material. Detta ansökte vi om hos enhetscheferna för respektive verksamhet. Genom socialsekreterarna på resursteamet fick vi namn på tre klienter som var intresserade av att medverka. Det blev två kvinnor och en man i tjugo- till femtioårsåldern. Alla hade erfarenhet av kontakter med bägge verksamheterna. Vi kontaktade klienterna, informerade om uppsatsens syfte och uppläggning och bestämde tid för intervju.

Omständigheter, som begränsat med tid och att tillståndet från socialkontoret drog ut på tiden, gjorde att vi fick nöja oss med att intervjua de tre klienter vilka vi fick kontakt med via resursteamet. Vi hade från början tänkt oss fyra klienter med erfarenhet från bägge verksamheterna, men att kontakten med dem skulle tas via både resursteamet och kontoret - två från vardera verksamhet. Som det nu blev att klientkontakten endast togs genom resursteamet kan naturligtvis ha påverkat vilka klienter vi fick kontakt med, deras uppfattning om, och inställning till de olika verksamheterna. Det kan dessutom vara så att det just är klienter som haft negativa upplevelser av något som gärna deltar och uttalar sig om sina erfarenheter - vilket ju är viktigt att de får göra. Det är kanske inte lika ofta som man får höra det som fungerar bra - vilket också är betydelsefullt att föra fram. Klienterna som vi samtalat med har både positiva och negativa upplevelser och berättelser. De har erfarenhet av att ha eller ha haft kontakt med bägge verksamheterna. De negativa upplevelserna har de framför allt från socialkontoret. Kanske hade detta sett annorlunda ut om vi fått kontakt med klienter via kontoret. Vi ser det ändå som betydelsefullt att få höra dessa klienters berättelser. Vi vill också poängtera att de socialsekreterare som klienterna pratar om inte specifikt handlar om dem som vi intervjuat.

## Genomförande av intervjuerna

Vi har använt oss av det som Kvale (1997) benämner halvstrukturerade intervjuer, vilka omfattar olika teman med förslag till relevanta frågor. I den mån det krävs för att följa upp svar och berättelser från de intervjuade så kan förändringar i frågornas form och ordningsföljd göras. Denna intervjustrategi har Larsson (2005) beskrivit som den allmänna intervjuguiden. Intervjuaren formulerar ett antal frågeområden eller teman kopplade till problemställningen samt ett antal öppna underfrågor. Frågorna behöver inte ställas i bestämd ordning och den exakta formuleringen kan se lite olika ut för de olika intervjupersonerna. Vissa frågor kan också följas upp i ett mer informellt samtal.

Vi utgick från en intervjuguide, som vi utformade innan vi började med intervjuerna, se bilaga 2. Den är uppdelad i fem olika teman; bemötande, mötet, kontakten, hinder/möjligheter samt



myndighetsutövning. Utifrån vårt syfte och våra frågeställningar tyckte vi att dessa teman var viktiga att få belysa. Efter varje tema är det ett antal underfrågor. Vi använde samma intervjuguide till alla intervjuer men vissa frågor formulerades lite olika beroende på vem vi frågade och följdes upp olika eftersom respondenterna gav olika svar. Intervjuerna vi genomförde ägde rum på dagtid och varje intervju tog ca en timme.

Vi genomförde intervjuerna med socialsekreterarna först eftersom de var våra första kontakter. Vid de intervjuerna vistades vi i lokaler som tillhör verksamheterna. Framst för att det var mest praktiskt då de lättare kunde gå ifrån sina ordinarie arbetsuppgifter. Men vi såg också att den miljön borde vara mest bekväm för dem i intervjusituationen eftersom vi då kom att vara besökare inom deras område. Två av klientintervjuerna skedde i resursteamets lokaler och en i vederbörandes hem. Vi anpassade oss till det som kändes bäst för klienterna. Vid intervjuerna satt vi båda med, en ”höll” i intervjun och den andra ställde kompletterande frågor ”vid behov” samt kollade så att alla områden och frågor vi bestämt innan kom med. Som vi nämnt så var det en av oss som kände personalen på resursteamet, därför beslutade vi att den av oss som inte kände dem sedan tidigare ”höll” i dessa intervjuer. Intervjuerna spelades in och skrevs sedan ut i sin helhet.

Intervjuerna blev lite olika till sin karaktär. Några intervjupersoner pratade mycket och kunde direkt svara på frågorna. Andra behövde mer tid att tänka efter innan de svarade och vi upplevde att vi behövde ställa fler följdfrågor för att få en bättre/djupare bild. Vi såg vissa skillnader mellan intervjuerna med socialsekreterarna på de olika verksamheterna och möjligheten att kunna reflektera uppfattade vi skiljde sig åt. På resursteamet upplevde vi att det fanns en annan vana att prata om och reflektera kring sådana här frågor. På kontoret märkte vi att de tyckte frågorna var svåra, men bra att få reflektera kring – en intervju kan vara ett tillfälle till detta!

En av klientintervjuerna skedde med tolk. Klienten verkade inte se det som något problem, hon och tolken kände varandra sedan tidigare, han hade tolkat åt henne vid flera tillfällen. För oss blev det lite speciellt och ingen av oss har någon stor erfarenhet av detta. Det tog ju naturligtvis längre tid, man fick ha ett annat tålamod. Vi vet inte om tolken använde de ord som vi och klienten använde, och ord kan ju ha olika innebörder och känslomässig laddning i olika kulturer, det kanske kan vara svårt att göra ”rätt” översättning. När vi upplevde att vi inte riktigt förstod varandra var det svårare att veta hur vi skulle säga det på ett annat sätt så det blev tydligt. Ibland upplevde vi oss lite tjatiga då vi upprepade någon fråga flera gånger, fast på olika sätt, för att vi uppfattade att klienten inte riktigt förstod vad vi menade. Men vi fick svar och berättelser kring varje tema vi hade och det var en lärorik erfarenhet.

Beträffande de övriga intervjuerna tycker vi att de flöt på bra. Vår uppfattning är att intervjupersonerna förstod våra frågor, ibland fick vi förtydliga och förklara bättre vad det var vi frågade om men vi fick svar på de frågor vi hade. Innan intervjuerna tänkte vi på att det viktigaste är att försöka visa intresse för vad personen i fråga svarar, att lyssna och visa att vi vill veta vad just de har att säga, vad just de tycker. Vi försökte att inte styra samtalet.

## **Analysmetod**

Analysen är inget isolerat stadium utan genomsyrar en hel intervjuundersökning (Kvale 1997 sid.185). Vi tänker att analysen i denna undersökning på olika sätt finns med hela vägen, under intervjuprocessen, när intervjuerna skrivs ut och vid själva analysen. Vi ställer våra frågor utifrån vad det är vi vill undersöka och analysera, den intervjuade beskriver sina upplevelser och kan under intervjun upptäcka nya innebörder. Kvale (1997) beskriver hur en

del av analysen kan ske under intervjun, när intervjuaren koncentrerar och tolkar meningen i det som intervjupersonen beskriver och "sänder tillbaka" detta. Intervjupersonen kan sedan i sin tur bekräfta eller förklara ytterligare. Det blir en form av intervju där det sker en tolkning med möjlighet till direkt bekräftelse av intervjuarens tolkning, en så kallad "självkorrigerande" intervju (Kvale 1997, sid. 171). Detta har ibland varit fallet under våra intervjuer.

Typen av analys väljer man utifrån vilket insamlat material man har. Valet utgår från vilket intresse man har, vilken teori man utgår från och hur resultatet ska redovisas.

I sorteringen av materialet är det viktigt med en helhetsförståelse. Utskriften av intervjuerna ger en sammanhängande bild. Materialet visar summan av vad en person sagt med citat, tonfall och kroppsspråk som tillsammans bildar en helhet. I den samhällsvetenskapliga forskningen är den tematiska sorteringen och analysmetoden vanligast (Widerberg 2002). Larsson (2005) menar att vid kvalitativ forskning kan en viktig vägledande princip för analysen vara att undersökaren fokuserar på några specifika frågeområden eller teman, vilka kan kopplas till undersökningens syfte och frågeställning.

När vi bearbetat intervjuerna har vi använt oss av de fem temana; bemötande, mötet, kontakten/relationen, möjligheter/hinder och myndighetsutövning, som vi även har i intervjuguiden. Vi bestämde en färg för varje tema och strök med dessa färger under ord/meningar i de utskrivna intervjuerna som hörde till respektive tema. Sedan har vi sammanfattat och plockat ut det centrala från varje intervju. De olika meningar som intervjupersonerna uttryckt formuleras mer koncist. Den väsentliga innebörden av det som sagts omformuleras med färre ord så det blir kortare uttalanden (Kvale 1997). Det centrala från varje intervju redovisar vi sedan under respektive tema och resultatet ställs i relation till teori och tidigare forskning. Vi tar också med några citat från varje person och dessa har vi redigerat något, tagit bort vissa "onödiga" uttryck, ord eller hm-anden. De olika temana hänger ju ihop och går också i varandra, så saker som sagts i intervjuerna kan passa in på flera av temana. Men vi har ändå valt att göra en uppdelning i dessa fem olika teman för att få en bättre överblick och göra det lättare att bearbeta. Den nackdel som Widerberg (2002) ser med den kvalitativa forskningen är mängden av material som kan vara svår att överskåda. Då menar hon att det är nödvändigt att begränsa sig med val av teman i analysen. Vi vill få fram intervjupersonernas beskrivningar och tolka meningar och sammanhang, se om det finns kopplingar mellan olika beskrivningar och vad som skiljer sig.

### **Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet**

Med reliabilitet menar man att resultaten skall vara tillförlitliga. T.ex. skall två undersökningar med samma syfte och med samma metoder ge samma resultat.

Resonemangen om tillförlitlighet gäller dock inte alls i samma utsträckning för kvalitativa undersökningar som för kvantitativa. En kvalitativ undersökning är mer exemplifierande än generaliserande (Svenning 2003). Vad vi vill med denna undersökning är att ge exempel på några klienters och socialsekreterares upplevelser och berättelser kring ett specifikt ämne. Widerberg (2002) skriver att kvalitativ forskning oftast exemplifierar ett fenomen i stället för att generalisera ett resultat. Vi har inte haft några anspråk på generaliserbarhet. Vi har få respondenter vilket gör det svårt att dra generella slutsatser. Intervjuerna som vi har gjort visar endast hur dessa sju personer ser på bemötande, dess betydelse och vad det finns för hinder och möjligheter till ett gott bemötande och god kontakt och vi kan bara dra slutsatser utifrån denna grupp. Hur vi ställde frågorna och hur personerna i fråga svarade kan ha påverkats av att vi tycker att bemötande och möten är en viktig del i alla mänskliga kontakter. Eftersom det kunde bli ett öppet samtal kring vissa frågor så skulle det kunna bli andra svar

om intervjun gjordes vid annat tillfälle eller om intervjuerna var några andra. Vi har heller inte haft möjlighet eller tid att innan intervjuerna testa vår intervjuguide. Det är svårt för oss själva att avgöra hur tillförlitlig vår intervjuguide är men vi tycker att frågorna är relevanta och användbara i relation till vårt syfte och våra frågeställningar.

Validiteten handlar om hur väl en undersökning fångar verkligheten, dess förmåga att mäta det man avser att mäta. Man brukar skilja på en undersöknings inre och yttre validitet. Den inre validiteten handlar om själva projektet och kopplingen som finns där mellan teori och empiri, medan yttre validitet handlar om hela projektets, med dess teori och empiri, förankring i en vidare ram. Den yttre validiteten handlar om projektet som en helhet, om möjligheterna till generalisering utifrån en specifik studie (Svenning 2003). Som vi nämnt tidigare har vi inga anspråk på generalisering utifrån vår begränsade studie. Vi tycker att den inre validiteten är relativt god med tanke på att det handlar om en liten studie. Vi kunde ha intervjuat fler socialsekreterare och klienter för att få en mer representativ bild av socialsekreterares respektive klienters syn på bemötande. Men tidsmässigt fanns inte möjlighet till det. Vi har mätt det som vi har avsett att mäta. Hur just våra intervjupersoner ser på bemötande och vad som är viktigt i mötet för att det skall bli en bra kontakt/relation och vad som hindrar och möjliggör ett gott bemötande. Vi är förhållandevis nöjda med intervjuerna, då ingen av oss har så stor erfarenhet av att göra sådana här intervjuer. Respondenterna har svarat på alla våra frågor. Validiteten stärks genom att vi använder oss av intervjuцитat i resultat och analysdelen. Kvale (1997) menar att det är viktigt att ha i åtanke att utskriften av intervjun är en översättning från tal till skrift som från början är ett samtal mellan två personer. Utskriften är en tolkning av intervjumaterialet och därmed finns det en risk med att använda lösryckta citat utanför sitt sammanhang. Den som utfört intervjun har kännedom om sammanhanget vilket läsaren inte har. I resultatet använder vi oss av citat som belysande exempel för att ytterligare tydliggöra vad respondenterna uttryckte i intervjuerna. Citaten redovisas i sitt sammanhang som de uttrycktes i och på det sättet menar vi att validiteten i uppsatsen stärks.

I en kvalitativ studie har man en större närhet till det man vill studera. En uppenbar fara med personliga intervjuer är att intervjuaren själv, genom sin närvaro, påverkar svaren. Detta kallas för intervjuareffekt (Svenning 2003). Det kan t.ex. innebära att intervjuaren kan påverka intervjupersonen med sina egna värderingar, det finns en risk att respondenterna försöker ge de svar som de tror att intervjuaren önskar. Vi upplevde att alla som vi träffade var uppriktiga och öppna i sina svar. Vi försökte vara noga med att inte våra synpunkter och värderingar skulle komma fram. Men med tanke på att vissa frågor följdes upp olika eftersom de intervjuade gav olika svar kan skillnader i respondenternas svar ha uppkommit på grund av vår inverkan. Vi tyckte dock att det var viktigt att personerna vi frågade fick berätta fritt och att vi kunde ställa följdfrågor för att verkligen få fram deras egna bild.

## **Etiska aspekter**

Etiska hänsyn måste man vara uppmärksam på under hela arbetets gång. Det är inte en isolerad del i forskningsprocessen. Innan vi började intervjuerna informerades vi om syftet och att intervjuerna endast skulle användas till denna uppsats. Intervjuerna spelades in och skrevs därefter ut i sin helhet. En av deltagarna ville gärna få utskriften på intervjun skickad till sig via e-post, så det gjorde vi. För att de intervjuade skall kunna vara anonyma har vi inte skrivit ut namn och inte heller var vi fått tag på intervjupersonerna. För oss har specifik identitet och arbetsplats heller inte haft något värde för vårt syfte eller för det vi vill belysa med studien (Widerberg 2002). Kvale (1997) understryker vikten av att etiska överväganden görs under hela undersökningen. Han menar att etiska avgöranden aktualiseras under hela

forskningsprocessen. Vi tänker att det är viktigt att hela tiden ha med det etiska perspektivet, fråga sig hur saker och ting blir för den andre och för oss, vad det får för konsekvenser, hur känslig information skall tas om hand och följas upp, att information som skall förmedlas kommer fram och förstås, att det är vi som undersökare som har ansvaret för undersökningens process, vad den får för konsekvenser och hur slutresultatet blir.

Det kan vara många olika situationer och förtroenden som uppstår när det handlar om personlig information och därmed svårt att ge tydliga etiska regler som passar alla situationer. Men det finns vissa allmänna etiska riktlinjer, vilka vi haft med oss under denna undersökning, de handlar om; informerat samtycke, konfidentialitet och konsekvenser för intervjupersonerna att delta i undersökningen (Larsson 2005).

*Informerat samtycke* innebär att man informerar intervjupersonerna om undersökningens allmänna syfte och i stort hur den är upplagd samt vilka risker och fördelar det kan innebära för personerna att delta. Det betyder också att personerna i fråga deltar frivilligt i undersökningen och har rätt att dra sig ur när som helst (Kvale 1997). Våra intervjupersoner fick information om undersökningens syfte och i stora drag hur vi tänkte genomföra den. De blev informerade om att deltagandet var helt frivilligt och att de när som helst kunde avstå från att vara med eller svara på någon fråga.

*Konfidentialitet* betyder att privata data där intervjupersonerna kan identifieras inte kommer att redovisas. Vid redovisning av intervjuerna är det viktigt att skydda undersökningens personernas privatliv genom att ändra namn och identifierande drag. Om detta inte går och det i undersökningen blir aktuellt att publicera information som skulle kunna kännas igen av andra, så måste man först få ett godkännande från intervjupersonen att denna information får lämnas (Kvale 1997). I vår redovisning av resultaten är det ingen av de intervjuade som nämns vid namn och vissa andra identifierande drag har vi också tagit bort eller ändrat. På grund av att det är så få deltagare i studien och endast två män har vi just av anonymitetsskäl valt att inte lägga några aspekter utifrån ålder och kön och i resultatredovisningen kallar vi alla för hon.

*Konsekvenserna för intervjupersonerna* som deltar i undersökningen skall uppmärksammas, både de som möjligen kan leda till skada och de förväntade fördelarna som deltagande i undersökningen kan ha för intervjupersonerna. Fördelarna, att genom undersökningen erhålla ny och viktig kunskap skall väsentligen uppväga risken att intervjupersonerna kan komma att lida skada, vilken skall vara så liten som möjligt (Kvale 1997). Vi kunde inte se att de intervjuade på grund av sin medverkan skulle komma att lida någon skada, under förutsättning att de får vara anonyma. De sa själva att de gärna ställde upp och flera av dem uttryckte dessutom att de tyckte det var ett angeläget ämne.

## 5. Teorier och perspektiv

Utifrån tre olika perspektiv; etik, kommunikation och organisation, har vi valt att analysera våra resultat. Hur vi bemöter en annan människa och vilket förhållningssätt vi har i mötet med varandra, menar vi, handlar om etik. Bemötandets etik är en fråga om vilken grundinställning och attityd man har inför olika människor eller kategorier av klienter (Blennberger 2006). I den mänskliga livssituationen finns ett inbyggt etiskt krav, ett krav på att vi skall ta vara på varandra och den helhet vi ingår i och som vi är beroende av. Etiken har sin givna grundval i den form som de personliga relationerna mellan människorna faktiskt bildar. En målsättning, som bygger på psykologiskt och samhällsvetenskapligt tänkande utan etiska aspekter, blir allt för snäv, då den endast beaktar den anställdes speciella yrkeskunskaper och inte inkluderar den anställdes mänsklighet och moraliska personlighet (Flindt Pedersen 1994). Vad som sedan händer i mötet, hur kontakten och relationen utvecklas, hur det fortsatta bemötandet gestaltar sig, tänker vi till stor del, beror på hur vi kommunicerar. Kommunikation handlar om samspel och när man tittar närmare på det kan man upptäcka aspekter som man kanske inte uppmärksammat tidigare (Eide & Eide 2006). Hur mötet med klienten blir kan också påverkas av hur kommunikationen fungerar i organisationen och hur man som socialsekreterare upplever förutsättningarna. Därmed kommer även ett organisatoriskt perspektiv in. Vad som upplevs som hinder eller möjligheter för ett gott bemötande och en bra relation, menar vi kan påverkas av hur organisationen ser ut och fungerar. Hur man ser på saker och vad man gör påverkas av organisationen i sig och var man finns i den.

Vi har inte för avsikt att göra en heltäckande genomgång av teorierna och perspektiven, utan vi kommer att beskriva valda delar och vissa begrepp som vi sett som relevanta i detta sammanhang.

### **Etik**

Etik är en medmänsklig angelägenhet och ett mellanmänniskt företag, något vi genom vårt tal och vårt handlande skapar, utvecklar, befäster, prövar och omprövar tillsammans. Etiska problem är inget vi kan välja att ägna oss åt eller låta bli. De drabbar oss. De uppstår där människor möts (Silfverberg 2001).

Begreppet etik härstammar från grekiskans ”ethos” som står för den teoretiska reflektionen. Vilket innebär de principer som styr vårt handlande. De olika etiska teorierna kompletterar varandra och är därmed inga motsatsförhållanden (Dunér & Nordström 2005). Vissa teorier hjälper oss finna grundläggande principer för handlandet andra är praktiskt orienterade. Etiken förklarar hur vi försöker komma fram till hur vi ska handla och varför vi gör det på ett bestämt sätt. Det är till hjälp i att se saker från olika sidor och skapa förståelse för handlandet (Henriksen & Vetlesen 2001). De tre etiska grundprinciperna i vårt samhälle (kan se annorlunda ut i andra kulturer) är: integritet, rättvisa och godhet. Integriteten innebär rätten att besluta över sitt eget liv. Principen för rättvisa kan inte ges en bestämd förklaring, men allmänt betyder det: lika för alla. Godhet innebär att göra gott och/eller att undvika att göra ont. Denna princip indelas ibland i godhetsprincipen och skademinimeringsprincipen. Dessa etiska grundprinciper är också vägledande i mer specifika sammanhang som bl.a. kan regleras med hjälp av särskild yrkesetik (Dunér och Nordström 2005, sid 47).

### **Diskursetik eller kommunikativ etik**

Henriksen och Vetlesen (2001) beskriver hur det i diskursetiken framhålls att vi kommer fram till det rätta bara vi följer proceduren i samspel med andra. Det är en utveckling av Kants pliktetik gjord av Jürgen Habermas och Karl-Otto Apel. I diskursetiken är det den dialogbaserade diskussionen där fler personer är inblandade som är grunden. Det leder

följaktligen till att vi utvecklar våra uppfattningar i diskussioner med andra människor, inte på egen hand. Men det finns vissa delar som måste ingå för det ska bli en fruktbar diskussion som leder framåt. Alla har rätt att bli hörda och fritt framföra sin åsikt i en debatt. Alla har lika värde enbart om vi ser till att var och en har självbestämmande över sitt eget liv. Det betyder också att ingen har rätt att bestämma över någon annan eftersom det leder till maktutövning. Enligt Habermas har vi i den etiska diskursen möjlighet att kommunicera med varandra och diskutera olika sätt att handla. Besluten tas först efter att man gemensamt vägt för – och nackdelar med olika lösningar. I diskursetiken kommer vi både komma fram till en gemensam lösning och en förståelse för handlandet. Habermas menar att bara vi är öppna för varandras åsikter och respekterar varandra så kommer vi vara överens i en etisk enighet. Han har formulerat regler för diskursetiken i ett försök att göra moderna tolkningar av Kants teorier. Han anser att det viktigaste är hur man kommer fram till en gemensam handling som alla tycker är rättvis. Kommunikationen ska utgå från att båda parter har lika stor möjlighet att ha rätt. Man ska vara öppen och förutsättningslös i hur utgången kommer att bli. Diskursetiken är motståndare till att någon överhet eller makt ska ta besluten. De grundläggande förutsättningarna i diskursetiken är öppenhet och respekt, allt diskuteras öppet och alla fakta läggs fram. Inget döljs eller hålls undan medvetet i syfte att få sin vilja igenom för detta ses som dold maktutövning. I diskursetiken måste alla vara villiga att delta och vara öppna för att andras förslag kan vara bättre än de egna. Man måste kunna lyssna, förstå, ifrågasätta och ta emot kritik. Det kommunikativa handlandet är grunden i diskursetiken som bygger på gemensam förståelse, rättvisa som innebär att ingen går emot det beslutade och solidaritet i de bästa lösningarna godkända av alla (Henriksen & Vetlesen 2001).

### **Dygdetik**

En dygd är en stabil attityd som hjälper oss att förverkliga det goda. Det är också en förmåga att i en bestämd situation kunna ta beslut som leder till ett gott resultat. Att utveckla dygd är att utveckla hur man ser på andra människor och hela livet. Det är ett självförverkligande genom användning av sina förmågor på bästa sätt. Det är vår personliga attityd och vår moral som styr vårt handlande. Dygdetiken är kopplad till vår gemenskap med andra, det är inget man utför ensam (Henriksen & Vetlesen 2001).

### **Närhetsetik**

Den utgår från att vi aldrig kan komma ifrån moralen. Så fort vi möter en annan människa finns de moraliska kraven där. Vi människor är beroende av varandra och har en önskan att vilja den andra gott. Men vi har också ett ansvar att ge utrymme för den andres självbestämmande. Risker är stora för den i beroende ställning att bli kvar där (Henriksen & Vetlesen 2001).

### **Dialog**

Att med hjälp av samtal eller dialog lösa etiska problem förespråkas inom den kommunikativa etiken eller diskursetiken, som den också kallas (Henriksen & Vetlesen 2001).

Dialogen är ett sätt att tillsammans skapa mening och samförstånd. Den bidrar i en gemenskap till att forma oss till dem vi är och till att utveckla en etik grundad på dygder. Själva aktiviteten att föra en dialog med andra, men även med sig själv, kan beskrivas som ett övervägande eller ett slags överläggning. Det är också det som fordras i etiska frågor, eftersom dessa alltid utmärks av att det inte finns ett bestämt svar att ge i förväg. Uppmärksamhet, att man är öppen, respektfull och lyhörd är begrepp som kan sammanfatta något av vad som fordras av deltagarna i en dialog för att det inte skall bli vilket samtal som helst utan vara just ett utbyte av meningar och innebörder. *Uppmärksamhet* innebär en

speciell förmåga till koncentration, som hjälper en att sätta vissa aspekter i fokus och lämna andra därhän. *Öppenhet* kan förstås som en beredskap att rannsaka sina egna uppfattningar och i mötet med andras perspektiv kunna förändras och utvecklas. *Respekt* innebär att låta en mångfald olika röster komma till tals och att uppskatta många olika uppfattningar i stället för att låta sig störas av skillnader i dem. *Lyhördhet* är en specialform av engagerat lyssnande, som går långt utöver att bara höra vad någon säger. Det innebär att jag emotionellt lever mig in i ditt tal och svarar på ett sådant sätt att jag visar i mina reaktioner att jag gjort dina ord till mina. Det lyhörda lyssnandet är en väg till självkänedom (Silfverberg 2001).

Dialog handlar alltså om och är en del i kommunikation. För att kunna ge god omsorg och kunna kommunicera väl och adekvat menar Eide & Eide (2006) att etisk medvetenhet är en förutsättning.

## **Kommunikation**

Begreppet ”kommunikation” kommer från latinska *communicare*, som betyder att göra något tillsammans, göra någon annan delaktig i något, ha förbindelse med någon (Eide & Eide 2006, sid. 14). Man försöker få en ömsesidig förståelse för hur var och en definierar verkligheten men det betyder inte att man får en gemensam uppfattning om den. Men de kommunicerande bör förstå vad var och en menar (Engquist 1992).

Kommunikation kan vara både verbal och ickeverbal. När budskapet förmedlas med ord är det verbal kommunikation. Ickeverbal kommunikation innebär att tecken och signaler utväxlas på andra sätt, exempelvis genom leenden och blickar eller i röstens klang eller tonfall (Eide & Eide 2006).

## **Syftet med kommunikation**

Vad människor har för syften med eller vill få ut av att kommunicera med andra människor handlar i huvudsak om att få kontroll över situationen, att kommunikationen ska vara personligt utvecklande samt att man vill bli bekräftad. Osäkerhet kan ge ångest, man vill ha kontroll och försöker under samtalet komma underfund med vad som gäller för kommunikationen och samvaron, det ligger en trygghet i att veta vad som gäller. Att utvecklas som människa i samtal med andra handlar framförallt om den utvecklingspotential som ligger i själva dialogen och inte om att få goda råd om hur man skall göra. Att man vill bli bekräftad betyder att man vill bli tagen på allvar. Det innebär att man tillerkänns rätten att ha de åsikter, värderingar och känslor man har och den som bekräftar diskuterar inte med en om man har rätt eller fel (Engquist 1992).

## **Kommunikation på olika abstraktionsnivåer**

Kommunikation mellan människor kan ske på olika abstraktionsnivåer, där den lägsta nivån är den mest konkreta, även kallad elementnivån. På högre nivåer, så kallad metanivå, blir ämnena allt mer övergripande och abstrakta. På metanivå kan man metakommunicera, vilket betyder att man kommunicerar om kommunikationen, alltså inte om det konkreta innehållet, utan på vilket sätt man handskas med den (Engquist 1992).

## **Att definiera relationen**

Metanivån kan inkludera värderingar, kommunikationen samt andra aspekter av relationen än just kommunikationen. När man kommunicerar om sådana frågor på metanivå så definierar man relationen till den man samtalar med och det menar Engquist (1992) är en förutsättning för att man skall kunna planera den praktiska verksamheten. Har man inte definierat relationen så kan en diskussion om sakfrågor komma att bli en dragkamp om relationens art t.ex. om vem som har rätt att göra vad, principer som gäller eller andra maktförhållanden. Det

går inte att definiera relationen på elementnivå, problemet måste lösas på den nivå det finns. Att definiera relationen måste göras på relationsnivån och är en process som kan ske i små steg under ett samtal. Det är dock bra att i början diskutera vad samtalet skall innehålla. Men att definiera relationen är något som sker kontinuerligt det är inget man är färdig med en gång för alla. Det bör alltid finnas kunskap om, beredskap för och kanske framförallt mod att vid störningar i en relation kommunicera på den nivå problemet finns. Då kan störningarna eller andra förändringar i relationen mellan människor leda till utveckling.

### **Professionell kommunikation**

Kommunikation används i vardagsspråket om många olika fenomen och att kommunicera är något vi alla kan och har gjort sedan vi var spädbarn. Man kanske kan tro att kommunikation är något som vi behärskar väl. Men Eide & Eide (2006) menar att erfarenhet och forskning visar att vi har mycket att lära.

Eide & Eide (2006) menar att kommunikation i vardagslivet skiljer sig från professionell kommunikation, som hör till vårt yrke, i det sammanhang där vi verkar som hjälpgivare. Där kommunicerar vi med personer som på olika sätt behöver eller söker vår hjälp eller också kommunicerar vi med kolleger och andra yrkesutövare som vi samarbetar med. God professionell kommunikation är stödjande, den ska främja god kontakt, bidra till att lösa problem och stimulera klienter att använda sina resurser. Vad en stödjande kommunikation kräver för förutsättningar och vad den innebär varierar från en situation till en annan. Men en sak som är viktig är att den stödjande personen kan se klienten och utifrån dennes behov styra samtalet. Det är också viktigt att kunna förhålla sig till kärnan i det som klienten uttrycker på ett sätt som får vederbörande att känna sig sedd, förstörd och tillfredställd. Det handlar om en kombination av att se individen och respondera på det som är viktigt för henne eller honom. Detta menar Eide & Eide (2006) är en kommunikativ konst som kan utvecklas genom träning och feedback.

Vad som är hjälpsamt, stödjande och problemlösande i konkreta kommunikationssituationer varierar från klient till klient och beror på vilken profession man tillhör. Varje individ är speciell och har sina särskilda behov. Vad som är mest stödjande och problemlösande och hur man bör uppträda i varje situation finns inget fastställt och enkelt recept på i förhand. Det finns dock flera tekniker för kommunikation som kan göra det lättare att klara av alla olika situationer som kan uppstå i arbetet. Dessa kan, enligt Eide & Eide (2006), tränas upp och handlar om:

- att lyssna
- att observera och tolka verbala och ickeverbala signaler
- att skapa goda och jämlika relationer
- att möta andras behov och önskemål på ett bra sätt
- att stärka motpartens resurser och möjligheter
- att strukturera ett samtal eller en behandlingsplan
- att förmedla information på ett klart och tydligt sätt
- att skapa alternativa perspektiv och öppna för nya handlingsalternativ
- att vara öppen för svåra känslor och existentiella frågor
- att samarbeta för att finna bra lösningar

(Eide & Eide 2006, sid. 19)



## Organisation

Begreppet organisation innebär en bestämd sammanslutning av individer där det sker en samordning av handlingar. För att få tillhöra organisationen ställs det krav och förväntningar som deltagaren har att acceptera. Det kan bland annat vara att utföra bestämt arbete och att följa beslut som tas. Därmed krävs det någon form av auktoritet i organisationen som alla har accepterat, i och med sitt deltagande (Ahrne 1999). Som medlem i en organisation är man bunden till att utföra uppgifter för organisationens räkning samt följa de regler som fastställts för hur arbetet ska uträttas (Johansson 1997). Kraven som deltagarna har att följa gör att besluten inte tas på egen hand utan man kan se dem som en yttring av organisationens krav. I beslutsfattandet finns det ändå kvar en viss del av individens egna tankar och känslor kring besluten (Ahrne 1999).

Nyinstitutionella organisationsteorin kan hjälpa oss förstå handlingsrelationer mellan organisationer. Teorin tar fasta på det ömsesidiga beroendet mellan organisationer och att hänsyn måste tas till vilka krav omvärlden ställer på organisationen. Inom nyinstitutionalismen menas att organisationer inte kan fungera isolerat utan måste anpassa sig till yttre krav samt agera därefter. De krav som anses ha inflytande på organisationer är bland annat politiskt tagna beslut, lagstiftning och krav från professionella på hur arbetet i organisationen ska utföras. Nyinstitutionalismen tar fasta på att det är sådana yttre krav som har inverkan på arbetets utformning och hur det kommer att genomföras. Organisationerna ses också som ömsesidigt beroende av varandra och inte som isolerade verksamheter i samhället (Johansson 1997). I den nyinstitutionella organisationsteorin uttrycks det att deltagarna, genom att tillhöra en organisation, kommer att ha regler, rutiner och ramar att förhålla sig till. Det finns både regler till stöd i handlandet men också det som sätter gränser i arbetet (Nordström 2000).

### Gräsrotsbyråkrater

Lipsky (1980) använder sig av fenomenet, *Street-level bureaucrats, gräsrotsbyråkrater*, som beskrivning av personal som utför arbete på låg nivå i organisationer och är i direktkontakt med medborgarna. Han menar att de som arbetar på den nivån, som vi menar att socialsekreterare är en del av, har att hantera krav från myndigheter samtidigt som klientsernas problem och deras krav på önskan om att mötas utifrån sina förutsättningar måste hanteras. Det som är utmärkande för dessa organisationer som gräsrotsbyråkrater tillhör är att arbetet innehåller en hög grad av självständighet och arbete som utförs efter eget omdöme. Det innebär också att de som ingår i organisationen kan ha stort inflytande i arbetet beträffande utförandet av dess tjänster. Genom det har personalen i offentlig verksamhet en speciell position framhåller Lipsky (1980). Arbetet de utför som gräsrotsbyråkrater menar han gör att personalen vill hålla en viss distans till organisationen då de har rätten att själva få avgöra hur lagar och regler ska tillämpas. På det sättet kan det komma att bli en konflikt mellan organisationsledningens krav på effektivitet och gräsrotsbyråkraternas vilja att vara till stöd för klienter samtidigt som de vill känna tillfredsställelse med väl utfört arbete.

Det som är utmärkande för gräsrotsbyråkraters arbete, menar Lipsky (1980) är att det ska utföras med förhållandevis begränsade resurser i förhållande till det arbetet som ska utföras. Han menar också att det faktum att verksamheten finns gör att efterfrågan på mer resurser kommer att öka. Det som ytterligare är utmärkande för deras arbetsområde är att målen för verksamheterna ofta är svåra att tyda. Klienterna som gräsrotsbyråkraterna möter i arbetet har till största delen inte tagit kontakten frivilligt. De har oftast ingen annan hjälp att få och kontakten med verksamheten är en sista utväg för dem. För att komma fram till lösningar i arbetet är det ett beroendeförhållande mellan gräsrotsbyråkraten och klienten. Men det är

gräsrotsbyråkraten som har inflytande över hur arbetet med klienten ska utformas. Det kan ta sig uttryck i att socialsekreteraren är den som bestämmer över hur mötet ska utformas. Det finns även en uppfostrande del i kontakten med klienten med hur de förväntas uppträda för att passa in. Socialsekreteraren kan välja hur klienten informeras om rättigheter och hur de får kunskap om vilken hjälp som finns att få.

Den enskilde socialarbetaren har ganska stort handlingsutrymme i att fatta beslut inom ramen för organisationens regler. Detta visar sig genom påverkan på utfallet i till exempel biståndsärenden eller vilken form av insats som beviljas. Möjlighet till maktutövning och kontroll som är kopplad till organisationens regler är därmed tänkbart (Lundström & Sunesson 2000).

## 6. Resultat och analys

Vi har delat in detta kapitel i de fem olika temana som vi nämnt tidigare. Alla intervjupersonerna får komma till tals under varje tema. Som vi tidigare nämnt kallar vi alla intervjupersoner för hon eftersom det är så få deltagare i studien och för att säkra anonymiteten. Analys av resultatet gör vi efter intervjuredovisningarna inom respektive tema.

### Bemötande

Socialsekreterarna beskriver bemötande på lite olika sätt. Men alla menar att det handlar om hur man möter personer som kommer till dem, hur de tas emot och att det i ett gott bemötande är viktigt att lyssna och respektera.

Socialsekreterarna på kontoret nämner också att det handlar om att ha tillräckligt med tid för att kunna lyssna på klienten. En av dem tycker att det till att börja med även handlar om i vilket rum man tar emot, hur det ser ut där, hon säger:

*”...alltså att skapa en lite lugnare atmosfär där man kan prata med varandra, det är väl det första”.*

Hon tänker också på att man inte börjar fråga saker med en gång utan låter folk sätta sig och har lite socialt prat först så att det känns lugnt med tanke på att det kan gälla en anmälan. Men hon menar att det kan se lite olika ut, att man måste känna in vad klienterna vill, hur det blir bäst för dem.

Den andra socialsekreteraren på kontoret tycker att ett gott bemötande handlar om att ha respekt och vara öppen för den man möter och för det som sägs – inte döma någon på förhand. Efter första kontakten tycker hon att det blir annorlunda, då skapar man sig en bild av människan och försöker hitta vägar i det. Men, säger hon:

*”man måste ändå ha med sig det här med och lyssna ge förtroende och respektera - det är ju grundpelare, tycker jag så klart.”*

Hon tycker också att ett gott bemötande ibland kan innebära att man måste sätta upp gränser och vara väldigt noga med information. Det är viktigt att personen känner ramarna och att det blir tydligt vad som händer inom socialtjänsten.

En av socialsekreterarna på resursteamet menar att ett gott bemötande handlar om att tänka på vilka olika roller vi har i mötet och förhålla sig till dem på ett bra sätt, vara medveten om dem. Hon menar också att man måste känna in hur man skall bemöta personen i fråga. Det handlar om vilket språk man använder, hur man frågar, men också själva förhållningssättet. I själva ordet *bemötande* menar hon att det finns en maktstruktur – man *bemöter* någon. Detta finns med i alla möten, anser hon:

*”...och i våra möten så är det ju ganska tydligt att det någonstans ändå är vi som har makt i och med att det inte är våra liv det handlar om... att det är vår professionalitet”.*

Den andra socialsekreteraren på resursteamet tycker att bemötande till viss del handlar om hur man ser ut och låter, att ha ett inbjudande sätt, vara trevlig och hyfsad. Hon har också en strävan i bemötandet att göra det enkelt genom att göra sig lite ofarlig och visa att hon är

människa som alla andra. Motsatsen till gott bemötande beskriver hon som att bli nonchalerad, inte lyssnad på och avsnäst.

Alla socialsekreterarna tror att ett gott bemötande är något som man kan lära sig och utveckla. En av dem på kontoret tror dock att man måste ha vissa grundläggande förmågor för att kunna möta en annan människa. En del grundregler tror hon att man kan lära sig utifrån teorier men sedan menar hon att man helt enkelt måste öva på det. En av socialsekreterarna på resursteamet tror också att man har mycket i sig och med sig från sitt eget liv. Hon tänker att man för att förbättra bemötandet kan lyssna mer, göra på ett annat sätt eller tänka på sitt kroppsspråk. Hon säger:

*”Jag tror allting som man kan se kan man ju någonstans förändra.”*

Klienterna beskriver också bemötande och vad ett gott bemötande är på olika sätt. De har upplevelser av både bra och dåligt bemötande.

För en av klienterna handlar bemötande om känsla, det är någonting inom människan.

*”Man kan avläsa på människors ansikte hur man blir bemött; när man tittar på den man möter så vet man på ansiktet om den människan verkligen är glad att vi träffas”,* säger hon.

När man blir väl bemött så blir man glad. Hon menar att människor är olika och var och en har något särskilt att berätta för sin socialsekreterare och då vill man bli lyssnad på. Men, säger hon möter man en socialsekreterare som struntar i ens behov och inte gör någonting så blir man naturligtvis inte nöjd. Hon menar att vissa socialsekreterare är kända för att inte hjälpa till, de är hela tiden negativa och när man får ett sådant bemötande så blir man lessen och vågar kanske inte gå till personen för man vet att det inte kommer att gå bra.

En annan klient tycker bemötande handlar om att diskutera och prata. Ett gott bemötande tycker hon innebär att kunna prata så man förstår samt att man är trevlig och glad.

En av klienterna säger om bemötande: *”det är viktigast av allting, för får du inte rätt bemötande så kan du heller inte få rätt hjälp, så det är grunden till allt, tycker jag”.*

Hon menar vidare att det är ju för att du behöver hjälp som du söker upp socialtjänsten och får man då ett dåligt bemötande så faller ju meningen med att socialtjänsten ska finnas överhuvudtaget. Hon har erfarenheter av att ha blivit illa bemött på socialkontoret. På resursteamet, som hon haft kontakt med lika länge, har hon valt att stanna kvar och där har det varit bra hela tiden. Dem hon träffar där beskriver hon som två väldigt öppna människor, de dömer inte, har inga fördomar, de lyssnar och intresserar sig för henne och hur hon tänker, hon känner att hon får utrymme och det är en helt annan typ av bemötande.

Ett gott bemötande är enligt henne när en människa inte har ett svar och en lösning innan de verkligen vet hur det ligger till. Det handlar om att vara öppen mentalt, verkligen lyssna och vara respektfull samt ha förmågan till det även när man jobbat i fyrtio år. Hon tycker att man får vara lite som ett barn, man får vara nyfiken, man får fråga, man får undra.

Hon är, efter erfarenhet av dåligt bemötande, mycket tveksam till om ett gott bemötande är något man kan lära sig. Hon tror att det beror på vem man är från början, att man är en bra människa som vill hjälpa innan man söker sig till utbildningen och jobbet.

## Analys

Bemötande handlar om något relationellt, det är en del av ett möte mellan människor. Att bemöta någon handlar om att förhålla sig mer eller mindre aktivt till den andra i samspelet. När vi pratar om hur vi blir bemötta, anger vi relationen från det andra hållet, och vi kan bli dåligt eller bra bemötta. Ordet bemötande använder vi alltså för att beskriva en relation som kan ses både utifrån den som bemöter och den som blir bemött. Det är en relation där en person förhåller sig aktivt till en annan person, antingen för att invända mot något som önskats, sagts, eller gjorts, eller för att behandla ”på ett gott sätt”; och den andra personen befinner sig då i en position av att bli bemött (Hydén 2001). En viktig aspekt av hur bemötande definieras och därmed upplevs, menar Hydén (2001), hör samman med hur den person som upplevs stå för ett negativt eller invändande bemötande kan redogöra för sina skäl till sitt handlande och då på ett sätt så den andra personen förstår. Några av klienterna nämner just vikten av att prata så man förstår. Socialsekreterarna poängterar vikten av tydlighet och information. Om en ansökan om hjälp inte kan beviljas så som klienten önskar, eller om socialsekreteraren har någon form av invändningar så gäller det att hon kan redogöra för detta och sitt handlande på ett sätt så klienten förstår. I situationer då någon upplever ett negativt bemötande är det viktigt, menar Hydén (2001), att ett samspel startar där den som har invändningar kan legitimera sitt handlande, annars uppkommer ett bemötandeproblem.

Bemötande är en fråga om vilken grundinställning och attityd man har inför klienter. Språkbruk, tonfall och kroppsspråk kan ha stor betydelse för klientens livskänsla (Blennberger 2006). De intervjuade pratar om förståelse, respekt, lyssnande, öppenhet och förmågan att känna in. För att bemötandet ska upplevas gott tänker vi att det är viktigt med ett samspel där man kan föra en dialog. När det gäller att bemöta människor i problematiska levnadsomständigheter, som när socialsekreterare bemöter klienter som på olika sätt behöver hjälp, så handlar etik om, menar Silfverberg (2001), att föra en dialog präglad av lyhördhet, förståelse och inlevelse. Att föra en dialog med andra, men även med sig själv, kan beskrivas som ett övervägande eller ett slags överläggning. Det är också det som fordras i etiska frågor, eftersom dessa alltid utmärks av att det inte finns ett bestämt svar att ge i förväg. Vi behöver inte överlägga om sådant som vi redan vet, förstår och är säkra på, men däremot om det som är osäkert och som vi inte förstår. Hur en människa skall bemötas finns det inget bestämt svar på i förväg. ”Dialogen erbjuder hjälp – om man beaktar dess potential att vidga våra synsätt och få oss att komma på olika handlingsalternativ” (Silfverberg 2001, sid. 133).

Det lyhörda lyssnandet är också en väg till självkänedom (Silfverberg 2001). Vad som gör att bemötandet blir gott och att det går att utveckla och förbättra, menar socialsekreterare och klienter är beroende av; grundläggande förmåga, vad man själv har med sig av erfarenheter och upplevelser, att man är medveten om sin roll i mötet, att det är det man kan se som man kan förändra. Ett gott bemötande kräver alltså också, anser vi, en medvetenhet om och öppenhet inför sig själv, det är viktigt att känna sig själv.

Carlander (2001) liknar etik och människosyn i vård och omsorg vid ett isberg. Han menar att det som syns ovan vattenytan bara är en liten del, även om det tycks stort så har det en ännu större del under vattenytan. Beslut som vi fattar och handlingar vi utför är på olika sätt förankrade i vår personlighet och erfarenhet och de aktiveras i ett samspel mellan den yttre verkligheten och vår egen inre värld. Under vattenlinjen finns vår erfarenhet och utbildning. Han menar att vi ofta är ovana att på ett medvetet och analyserande sätt använda oss av vår egen erfarenhet. I laddade och komplicerade situationer blir det bättre om vi för en dialog med oss själva och skapar utrymme för reflektion. Han ger ex på hur en sådan inre dialog kan låta: ”Det här känner jag inte igen. Det gör mig osäker på vad jag skall svara. Jag väntar därför

*en stund med att säga något och försöker förstå lite mer av vad den andre egentligen vill säga*” (Carlander 2001, sid. 90). Han menar vidare att isbergets bas utgör vår personlighet, identitet och självbild som i sin tur formar vår människosyn. Han menar att det är den personlighet vi äger och de livserfarenheter vi gjort som ytterst påverkar våra handlingsval. Därför är självkännedom ett viktigt redskap när vi tolkar olika situationer.

Trunnerup (1999) påpekar också vikten av att vara medveten om hur egna erfarenheter och upplevelser påverkar oss i mötet med klienter för att vi skall kunna vara professionella. Silfverberg (2001) beskriver hur etiken innefattar både en personlig och social aspekt. Den personliga sidan handlar om att uppnå en god hållning och för det fordras att vi reflekterar över de avsikter, motiv och attityder som vi utgår från och som påverkar oss i vårt handlande. När det gäller våra etiska mål och strävanden, menar Silfverberg (2001) att vi måste reflektera över hela vårt liv. Den sociala sidan handlar om att det är i relation till våra medmänniskor som vi utvecklas och formas till dem vi är.

Bemötande är alltså en del i möten mellan människor. Vad är då viktigt i mötet för att det skall bli bra? Det tar vi upp i nästa tema.

## **Mötet**

Var mötet med klienter äger rum har betydelse anser alla socialsekreterarna.

På resursteamet kan mötena ske i deras egna lokaler eller hemma hos familjen. En del kan tycka det känns bättre att träffas på hemmaplan, det kan kännas som en tryggare miljö och för vissa kan det vara bäst av praktiska skäl. En av socialsekreterarna nämner också att för den fortsatta relationen kan det ibland vara bra att mötas i en annan miljö, kanske göra något tillsammans t.ex. en utflykt - det blir en gemensam upplevelse att referera till. En av dem tror också det betyder mycket att resursteamet ligger mitt i ett bostadsområde och att det är en relativt avslappnad miljö de träffas i – ingen kontorsmiljö. Hon tycker det är sorgligt att man när man kommer till ett socialkontor måste sitta i ett väntrum med låst dörr, och menar att det naturligtvis gör något med mötet - det blir en oerhört tydlig maktstruktur.

Var det är bäst att mötas tycker socialsekreterarna på kontoret beror på syftet med mötet. Det kan ske hemma hos klienterna eller på kontoret. Oftast träffas de dock på kontoret. En av dem säger:

*”Det finns bra saker med att ha mötet på socialkontoret, då tänker jag dels om det handlar om att ge information och det skall vara väldigt tydligt och man kanske markerar någonting, om det är en anmälan t.ex. när det är allvarligt så nu sitter vi på socialkontoret, det skulle vi kanske inte ha gjort annars om det inte var så här allvarligt.”*

Hon tycker att det skulle vara konstigt att ha ett sådant möte hemma hos någon, nästan som ett intrång. När man däremot pratar om familjesituationen och kanske lägger upp någonting tillsammans där båda parter är med på det, så tror hon att det kan vara bra att ha mötet i hemmet. Då tänker hon att man också kan se hur det ser ut och vad som finns hemma. Dessutom kanske det på ett naturligare sätt inbjuder till att prata om olika saker.

Den andra socialsekreteraren på kontoret tycker att det blir lite mer avdramatiserat att träffas hemma hos klienterna. Möts man på kontoret blir det på ett annat sätt och handlar det t.ex. om en utredningsintervju tycker hon det är bättre att träffas på kontoret men under själva utredningen kan det vara bra att gå hem till folk.

Alla socialsekreterare uttrycker, på lite olika sätt, vikten av att i mötet med klienten lyssna, visa respekt och öppenhet. Socialsekreterarna på resursteamet menar att det är de som professionella som har ansvaret för att det ska uppstå ett gott klimat i mötet med klienten, de måste ge förutsättningar för ett tryggt möte för familjen. En av dem menar att mötet är viktigt och ganska avgörande för hur man kan gå vidare och hänvisar till att forskning också visar detta. Det är du som professionell, menar hon, som skall visa respekt och ett uppriktigt intresse för den andra människan. Hon anser också att det är viktigt att möten är väldigt tydligt strukturerade, att man är tydlig med vad man kan, tid, plats och syftet med mötet. Det är viktigt att det blir tydligt vilka roller man har, det handlar om respekt – att man inte misstar sig och sitter och har olika syften. Hon menar att möten i arbetet alltid är formella vad gäller den yttre strukturen och tydligheten men det finns två plan och det andra handlar om det mer personliga i mötet, som kan vara på olika sätt. Att i mötet vara ganska personlig tror hon är bra och synnerligen ofarligt – att man har en professionell personlighet. Hon menar att det är en förlegad idé att man skall sitta och vara blank och inte vara personlig - inte vara människa, det tror hon lätt kan skapa ångest hos den man möter. Hon tror att det är mycket viktigt att vi i mötet eftersträvar en fördomsfrihet och en acceptans. För att kunna gå in i mötet med ett sådant förhållningssätt hjälper det henne att hela tiden utgå från att förstå människor, hon säger:

*”idag är det så att jag tänker bara man förstår människor så kan man tycka om alla faktiskt, så är det”.*

Den andra socialsekreteraren på resursteamet tycker att det ligger väldigt mycket på henne att försöka möta människan hon träffar där den är. Det gör hon genom att försöka ”känna in” vederbörande och få dem att känna sig inbjudna. Hon strävar efter att göra det på ett sätt som gör att det känns helt okej för dem att ha bekymmer och deras bekymmer tas på allvar. I mötet tycker hon att det är viktigt att man ska kunna slappna av och att man får möta en person som bryr sig, lyssnar, är professionell och som har vissa metoder att arbeta utifrån. I det ska det också märkas att man vet vad man gör och har en tanke med det man gör, att man kan föra samtalet framåt och där kan metoder vara en hjälp, menar hon. Sedan tycker hon om synsättet att det är klienten själv som är expert på sitt liv, man kan inte pådyvla dem saker, men däremot hjälpa dem att hitta lösningar genom att ställa frågor. Hon menar att det måste bli förankrat hos människan själv och säger:

*”Ger man frågor tills de kommer fram till något som de själva kan känna är okej att prova, då blir det en helt annan dialog.”*

Men hon säger också att alla är olika och en del kanske bara behöver ha ett råd. Hur mötet blir har också med personkemin att göra. När det inte fungerar, trots att man försökt, när personkemin inte stämmer:

*”Då gäller det att vara professionell och tänka att jag kanske inte är den rätta personen för den här människan, jag kanske ska lämna ifrån mig ärendet till någon kollega, om det går, för jag kan inte göra ett gott jobb. Det tycker jag är det mest professionella att göra i såna situationer.”*

Vad som gör att det blir ett bra möte tycker socialsekreterarna på kontoret är en svår fråga. Det kan bero på olika saker och man träffar folk i så olika situationer, menar de. En av dem tycker ändå att det handlar mycket om att sätta sig ner och lyssna på vad klienten har att säga. Om det t.ex. gäller en anmälan får man höra vad de har att säga om den, lyssna på deras

förklaringar och svara på frågor och det kan ta väldigt mycket tid ibland när det gäller den typen av ärenden. Men hon menar att det är viktigt att ge personen i fråga möjlighet att prata och fråga om det den behöver för att sedan kunna gå vidare. Samtalets karaktär tycker hon är olika beroende på vilken familj och vad för slags ärende det är. Det kan vara både formellt och lite mer informellt. När det handlar om anmälan och man går igenom hur utredningen går till och vad den innebär blir det mer formellt, då menar hon att man får vara lite fyrkantig och tydlig. För att mötet ska bli bra tycker hon det är viktigt:

*” Ja, det här med tid och lyssna och att dom människor vi möter har tid att berätta det dom tycker är viktigt. Att man lyssnar på det, att man lyssnar och bekräftar, man får lyssna aktivt tänker jag.”*

Det visar hon t.ex. genom:

*”Att man upprepar lite, att man upprepar och sammanfattar vad som har sagts, då tänker jag att det blir tydligt.”*

Hon tror också att det är viktigt att komma ihåg vad som sagts och vad man pratat om gången innan.

Den andra socialsekreteraren på kontoret uttrycker, förutom vikten av att visa respekt och lyssna, att det handlar om att hitta en kontakt på något sätt, att personen man möter förstår att man kan förstå någonting av det den säger, att man är på samma spår och inte pratar förbi varandra. Hon tänker också att man självklart måste visa att man vill hjälpa till, att dörren är öppen och att man kan göra någonting tillsammans. För någon familj kan det handla om att man hjälper till med alla olika kontakter och gör mycket praktiskt arbete, samtidigt är det viktigt att lyssna av och inte bara ta över:

*”att man ändå går tillsammans på vägen”*

Vad samtalet har för karaktär tycker hon är väldigt olika beroende på vilken person det är, vad de har för kontakt och vad det är de ska prata om. Ofta är det ett formellt syfte men tonen kan vara mer informell. Sedan tänker hon att mötet också handlar om att lära känna varandra och skapa sig en bild av den andra personen.

En av klienterna uttrycker att för henne är det viktigt att kunna lita på socialsekreteraren för att mötet ska bli bra, hon säger:

*”När jag berättar för socialsekreterarna om någonting hos mig - då är det någonting viktigt – men om man då ser att motparten struntar i det, inte tar det på allvar eller om man inte får något svar, kanske inte på flera veckor, en sån litar man inte på längre.”*

Vilken betydelse mötet har tycker hon är lite olika. Det beror på anledningen till att man träffas. Ibland är det inte så viktigt och då behöver man inte träffas. Hon menar att mötet med socialsekreterare som har hand om ekonomin bara blir formellt och man träffas inte så ofta. På resursteamet tycker hon att mötet med socialsekreterarna blir helt annorlunda, mer personligt; där blir man väl bemött när man har något problem, dom gör sitt bästa, försöker hjälpa och man känner sig nöjd. Hon menar att de lyssnar och förstår samt att de säger som det är, de har olika förslag på hjälp, ibland konkreta förslag, samtidigt kan de inte garantera att de kan hjälpa, de har begränsade befogenheter – men de försöker alltid hjälpa. Hon träffar inte andra socialsekreterare så ofta men menar att de har en politik som innebär att de lyssnar men sedan gör någonting annat, hon säger:



*”Det spelar ingen roll hur många gånger jag berättar vad jag behöver, dom har redan i förväg bestämt vad dom ska göra, på vilket sätt dom ska hjälpa, så även om dom lyssnar så är det inte säkert att de kommer att göra som det står.”*

Hon tror inte att de alltid förstår eller kanske låtsas att de förstår, hon menar att om de verkligen förstod innehållet i problemet så skulle de sympatisera med henne istället för att strunta i. Hon tycker att en människas uppförande och beteende har stor betydelse och det handlar inte bara om att förstå orden. För att det ska bli ett bra möte är det viktigt att socialsekreterarna lyssnar och förstår.

En annan klient uttrycker att mötet kan ha stor betydelse men inte alltid. Ibland tycker hon att det bara blir tomma ord och löften, ibland kan det vara väldigt bra och ibland lite onödigt. För att mötet ska bli bra måste det vara något viktigt man pratar om. Var man träffas tycker hon inte har så stor betydelse. Men att träffas i hemmet kan kännas konstigt om det t.ex. gäller ekonomin. Hon beskriver mötet som formellt i början men att det oftast avslutas med lite småprat. Hon tycker det finns möjlighet att få förklara och bli lyssnad på. Men menar att det inte är säkert att de lyssnar på riktigt och säger:

*”Ibland brukar det kännas som det är lite mer skådespeleri, som att dom spelar att dom lyssnar, men egentligen går det in genom ena örat och ut genom andra, när man är färdig sen så kastar dom det åt sidan och bryr sig inte, ibland känns det så, men ibland kan det kännas som dom verkligen lyssnar.”*

Det märks, menar hon, att socialsekreterare lyssnar genom att de ställer frågor istället för att bara sitta och nicka. För att mötet ska bli bra anser hon att socialsekreteraren ska diskutera med henne varför det är som det är och hur de kan lösa problemet, eller vad det handlar om – vara aktiv i samtalet helt enkelt.

För en tredje klient betyder det mycket hur mötet blir. Hon menar att det står och faller med det och att man märker ganska snart om det fungerar eller inte. Hon hade en socialsekreterare på kontoret som det inte alls fungerade med. Efter ett antal år kunde hon få en annan och kände ganska snart att den nya skulle kunna hjälpa henne med det som hon så länge bett om. Det var en socialsekreterare som hade och visade intresse att ta reda på hur det verkligen var. Det var en person som var öppen och kunde förklara vad saker innebar. I mötet tycker denna klient att det är viktigt att man verkligen lyssnar, är intresserad och att man ställer frågor, ibland kanske pressar lite. På resursteamet tycker hon att de verkligen varit öppna och frågat och undrat. Ibland har hon också varit jättearg på dem för att de inte gett henne ett svar och sagt åt vilket håll hon ska gå, då har de sagt att de kan prata om det, hjälpa och stödja, men inte ta hennes beslut. Men hon fick vara arg och ledsen och det var ok, så var det också hos den sista socialsekreteraren på kontoret. Men hon har också upplevt hur socialsekreterare bara tyckt att hon varit jätte jobbig och helst velat att hon inte ska komma dit. Hon förstår att hon varit jobbig och det för att hon varit väldigt angelägen om och inte gett sig i att det måste göras något så att barnen inte skulle fortsätta fara illa. Hon vet också att man inte alltid funkar med alla människor, vissa kanske man har svårt med, men det måste man som professionell sätta sig över i mötet med klienter, det får inte påverka jobbet du gör. Märker man att det trots allt inte går så får man ta upp det och kanske byta socialsekreterare:

*”Det får inte vara prestige när man jobbar med människor, man har inte råd med det. Då får man ändå säga att vi inte löser det här du och jag, vi får titta på en annan väg, någon annan*

*får ta över. Det är då man är riktigt stark tycker jag när man kan säga: vi fixar inte det här, vi får ta hjälp. Det är det som också gör att man får förtroende för människor, att de är människor och inte robotar”.*

## **Analys**

I mötet mellan människor händer något, vi kan inte undgå att påverka varandra. De intervjuade beskriver att karaktären på samtalet eller mötet kan vara både formell och mer personlig och var mötet äger rum kan i olika sammanhang ha betydelse. Men för att mötet skall kännas bra och givande, vad det än har för form, så är det viktigt med förståelse och inlevelse, att man kan känna tillit till socialsekreteraren och att de visar intresse. Samt, som några av socialsekreterarna uttrycker, det är de professionella som har ansvaret för kvalitén på mötet, ”att det blir ett gott klimat i mötet med klienten”. Trunnerup (1999) påpekar just att den professionelle bär ansvaret för att de människor som söker hjälp får ett bra möte. De intervjuade nämner också vikten av att lyssna, bekräfta, möta klienten där den är. Socialsekreterarna talar om att ”känna in” klienten de möter, vara öppen och intresserad för just den personen. Varje möte är unikt och man måste ta hänsyn till de faktiska omständigheterna vid varje enskilt fall. Flindt Pedersen (1994) menar att det inte går att ställa upp några färdiga metoder och ge anvisningar på olika tekniker, man kan inte genom ett handgrepp skapa tillit, uppriktighet och barmhärtighet. Den enskilde socialsekreteraren måste själv finna sin ”metod” och sin ”teknik” i den konkreta situationen, i det konkreta mötet med en annan människa.

Dunér & Nordström (2005) hänvisar till Silfverberg (1996) som anser att alla mänskliga möten har en etisk dimension och särskilt de möten som utmärks av olika slags beroendeförhållanden, som när en klient söker hjälp hos en socialsekreterare. Det kan handla om att välja mellan en handling som innebär att man följer reglerna för yrkesutövningen eller en handling som innebär något gott för den enskilde. Hon menar att det är en förutsättning att det finns en viss frihet för yrkesutövaren att välja handlingsalternativ och att det är viktigt att förhålla sig kritiskt till allmängiltiga regler och principer för handlandet. Det finns sällan konkreta regler som kan följas i alla liknande fall utan det är yrkesutövarens moraliska klokhet, det vill säga förmåga att kunna föra ett bra och välgrundat resonemang som blir avgörande. Flera av de intervjuade talar just om betydelsen av att kunna samtala och diskutera öppet om det som är angeläget, vad som gäller och hur de tillsammans kan finna lösningar på problem. Vi kan se att mycket handlar om kommunikation. Eide och Eide (2006) beskriver god professionell kommunikation som stödjande. De vi intervjuat nämner vikten av att lyssna och en av socialsekreterarna talar om aktivt lyssnande. Eide och Eide (2006) menar att kanske den mest grundläggande och komplexa tekniken i professionell stödjande kommunikation just är förmågan att lyssna aktivt. Det handlar dels om ett ickeverbalt beteende som på olika sätt, t.ex genom kroppsspråk, ansiktsuttryck och ögonkontakt, visar att man är inriktad på den man talar med. En av socialsekreterarna talar just om att ha ett inbjudande sätt. Den verbala delen handlar om att ställa frågor som en fördjupning av det personen talar om. Samma socialsekreterare beskriver också hur hon genom frågor kan hjälpa klienten att komma vidare. Klienterna talar också om vikten av att socialsekreterarna ställer frågor och på så sätt visar intresse. Ett aktivt lyssnande innebär också att förklara eller omformulera det som personen har sagt för att nyansera och kontrollera att man har uppfattat rätt. För att förtydliga det man talar om kan man sammanfatta känslor och innehåll i det som sagts. I det aktiva lyssnandet ingår också att spegla sin samtalspartners känslor för att därigenom förmedla att man också förstår personens emotionella verklighet (Eide & Eide 2006). För klienterna är det viktigt att få ha de känslor de har och få diskutera och prata om det som är viktigt för dem. Det handlar om bekräftelse, som enligt Engquist (1992) ofta är ett av de viktigaste syften vi har med att

kommunicera med andra människor. Att människor vill bli bekräftade betyder att de vill bli tagna på allvar. När socialsekreterarna tar klienterna på allvar blir de bekräftade. Det innebär att socialsekreterarna tillerkänner klienterna rätten att ha de åsikter, värderingar och känslor de har och diskuterar inte med dem om de har rätt eller fel (Engquist 1992, sid. 40).

Carlsson (2003) menar i sin avhandling att om det finns möjlighet till förhandling i inledningen av mötet mellan klient och socialsekreteraren, som de intervjuade här också betonar vikten av, förbättrar det den fortsatta relationen dem emellan. Men kommer parterna inte överens och samarbetet inte fungerar är det socialsekreteraren som kan fatta beslut för klientens räkning kring vad som ändå anses vara den bästa insatsen. Och klienten har att finna sig i det.

Att det mellan socialsekreterare och klient blir ett bra möte är betydelsefullt för den fortsatta kontakten.

## **Kontakten**

Nya kontakter med den enskilde på socialkontoret tas via brev eller telefonkontakt. Till Resursteamet kan den enskilde söka sig själv eller så kan det vara ett uppdrag från socialtjänsten som bistånd. Ambitionen på resursteamet är att folk ska komma själva, på eget initiativ, men, säger en av socialsekreterarna, det tenderar att bli fler och fler kontakter som är bistånd. Socialsekreterarna från båda verksamheterna menar att de är lätta att få kontakt med. Har de inte möjlighet att svara i telefonen kan meddelande lämnas till dem och de ringer upp senare.

Socialsekreterarna på resursteamet tycker att kontakten med klienterna är tillräckligt ofta. Det görs upp tillsammans utifrån den enskildes önskemål om hur ofta träffarna bör vara. Skulle något inträffa kan de göra förändringar i planeringen och de menar att det finns en stor flexibilitet i det. En av socialsekreterarna uttrycker:

*”- Ibland kan det ju vara att man själv föreslår att vi ska ses en gång i veckan eller ibland kan det också vara önskemål som: - Nu vill vi minsann träffas oftare för det är så rörigt och så, så det gör vi upp tillsammans.”*

Båda socialsekreterarna på socialkontoret menar att hur ofta de träffas beror på syftet med kontakten. De upplever också båda att det är tidsbrist och att de ibland skulle vilja ha både mer tid och tätare kontakter för att lära känna klienten bättre. En av dem säger:

*”Men så ibland när man gör tyngre och svårare utredningar då tycker jag man skulle behöva mer tid.”*

Hon tycker att man som socialsekreterare kan uppleva frustration att inte få ha den tiden som krävs. För klienternas del kan det innebära, menar hon, att man inte får möjlighet att se det som fungerar bra. En av dem menar också att det skulle vara till hjälp att träffa vissa klienter oftare för att de skulle kunna komma framåt. Hon gör en jämförelse med en annan verksamhet hon arbetat i tidigare där det var en närmre kontakt med klienterna och säger:

*”- Men då hade jag ju inte heller lika många och det kom ju inte heller lika många nya, det var inte den ruljansen, så att det är verkligen annorlunda – här kommer det nya hela tiden.”*

På resursteamet menar socialsekreterarna att kontakten i första hand är till för hjälp och säger att det skall vara frivilligt – ”en frivillig förändring av livssituationen”. Men båda påpekar att kontakten i vissa fall kan vara en indirekt kontroll då det kan finnas krav på deltagande från annat håll. En av dem säger att förhållningssättet är detsamma oavsett om det är behandlingsarbete eller kontroll av något slag. För att det skall bli tydligt för klienten att det handlar om både hjälp och kontroll och för att de skall förstå så menar hon att det är viktigt att visa respekt och vara tydlig inför klienten vad kontakten innebär och vad som gäller. Den andra socialsekreteraren menar att hon kan se på en klient om vederbörande är där frivilligt eller om det finns krav på deltagande från andra. Hon tycker att de som tagit kontakten själv är mer motiverade att komma. Men att hon också har erfarenhet av att krav på deltagande kan leda till att individen blir motiverad och upptäcker att det är något bra ändå med att delta.

*”... Kanske det behövs någon form av tvång också, för att man ska tänka till eller ta sig för helt enkelt.”*

Socialsekreterarna på socialkontoret anser också att kontakten i första hand är till för att kunna hjälpa och erbjuda stöd. Men att det också finns en viss kontroll – för barnens skull - i den meningen att man kontrollerar att barnen har det tillräckligt bra. Men en av dem säger:

*”...det är ju ändå så att jag ser mitt jobb mer som ett stödjande jobb än kontroll och makt, eller vad man nu kan kalla det.”*

Om det är en familj där föräldrarna inte vill ha kontakt, eller inte söker själva, men en utredning startar utifrån en anmälan så menar en av socialsekreterarna på kontoret att det ju kan upplevas som kontroll och negativt, kanske som en kränkning. Samtidigt menar hon att det kan vara ett sätt att faktiskt komma nära en familj, som kanske inte själva har förmågan att söka hjälp och se vad de behöver. Så det behöver inte vara fel, tycker hon. För att det skall bli en bra kontakt, även när det handlar om en anmälan, tänker hon att man får försöka se om det finns en öppning någonstans, att man hittar någonting som familjen ändå kan vara intresserad av. Det kan vara någonting som familjen verkar ha svårt med men som de själva inte har sett riktigt – det kan bli en lättnad för dem.

I båda verksamheterna ges uttryck för vad som krävs för att få en bra kontakt. Det handlar om tilltro, respekt och att visa intresse för individen. På socialkontoret menar en av socialsekreteraren att det kan handla om att ställa frågor till individen om något är oklart. För att klienten skall kunna känna tillit menar hon att det även är viktigt att det som bestäms också görs. Klientens delaktighet ser hon också som viktig i sammanhanget:

*”... att man skall lyssna på det hjälpbehov dem anser dom behöver”.*

Resursteamets socialsekreterare poängterar också vikten av att klienten är med och bestämmer, att det är ett arbete som man skapar tillsammans. En av dem tycker att en förutsättning för att det ska bli ett riktigt uppdrag är att man skapar det tillsammans med familjen. Hon tänker att familjen alltid i högsta grad är med och så måste det vara för att behandling ska vara behandling. Klienten måste vara med och vilja för att man ska kunna uppnå någonting och oftast anser hon att det också blir så. När kontakten inte funkar och man inte får klienterna att vilja en förändring tycker hon att man ska ha respekt i det och göra klart att uppdraget inte fungerar. Det handlar om både en humanistisk och respektfull inställning att konstatera att man själv inte är rätt instans men kanske kan någon annan i verksamheten vara

det. Hon känner och är övertygad om att den genuina kontakten är viktig, att man visar ett intresse och en uppskattning och att man måste jobba med att det ska bli en sådan relation.

Klienterna beskriver hur de upplever kontakten och vad som är viktigt med den.

En av klienterna tycker att hon träffar socialsekreterarna på socialkontoret för lite och att det är svårt att få träffa dem. Hon tycker att de borde höra av sig lite mer och fråga hur hon mår. Hon menar att det är viktigt att lösa problemen tillsammans, samt att socialsekreterarna ska uppmuntra och vara till moralisk hjälp. Hon menar att det är ju för att hon behöver hjälp som hon måste ha kontakt med socialtjänsten. Hon uppger att hon inte tycker sig ha fått den hjälp hon behöver. Resursteamet brukar hon gå till för att be om hjälp, för dom vågar hon fråga och ta stöd av när hon inte förstår hur de menar på socialkontoret.

En andra klient tycker kontakten är tillräckligt ofta och att det finns möjlighet att styra hur ofta det blir för henne. Hon tycker att det är lätt att nå socialsekreterarna och är de inte anträffbara är det bara att ringa tillbaks senare, hon säger:

*” Det har hänt att dom har ringt tillbaka men ... för det mesta är det jag som ringer dom om man säger så.”*

Kontakten med socialkontoret upplever hon som kontroll och mer ”bestämmande”. Det har hänt några gånger att hon upplevt den som hjälp. Resursteamet uppfattar hon mer är till för att lyssna och att hjälpa till så mycket som möjligt.

En av klienterna beskriver att hon upplever kontakten med resursteamet som ett stöd, hon kan prata med dem och de kan gå med som stöd. Men hur kontakten upplevs tror hon inte beror så mycket på vad det är för insats utan det beror på människan. För att det ska bli en bra kontakt är det viktigt att du får respekt och inte blir personligt påhoppad, menar hon och säger:

*”Man får faktiskt ha överseende med att folk kanske både gråter och är förbannade och har sådana känslor. Man får faktiskt se bort från det och lyssna på det man säger... Det är vanlig hederlig respekt helt enkelt”.*

Hon tycker inte att det varit några problem att få kontakt med vare sig socialkontoret eller resursteamet när hon behövt det. Till resursteamet har hon kunnat komma akut när det varit någon sådan situation, ett tag var hon där var och varannan vecka och där har hon kunnat prata om allt. Ibland har hon önskat att det varit resursteamet som haft den makten som de på socialkontoret har.

### **Analys**

Kontakten mellan socialsekreterare och klient är i huvudsak till för hjälp och stöd. Det är ju hjälp och stöd klienterna förväntar sig och det som enligt dem är anledningen till kontakten. Men till viss del handlar det även om kontroll och det i större utsträckning när det gäller en kontakt på socialkontoret, vilket klienternas beskrivningar också visar på. För att detta inte skall upplevas negativt och försvåra kontakten är det viktigt, som en av socialsekreterarna säger, att det blir tydligt vad kontakten innebär och vad som gäller. Det handlar om respekt, som både socialsekreterare och klienter nämner är viktigt. Socialsekreterarna måste också visa att de bryr sig och i första hand är till för hjälp och stöd för att inte klienten skall uppleva en negativ kontroll. Att visa detta blir kanske svårare eller måste ske på ett tydligare sätt i de fall där kontakten i större utsträckning innebär en form av kontroll. Det kräver också sin tid, vilket en av socialsekreterarna på kontoret uttrycker att hon skulle behöva mer av, särskilt i svårare

ärenden. En av socialsekreterarna betonar hur viktig den genuina kontakten är och att man måste jobba med att det skall bli en sådan relation. Denvall (1999) menar att en förtroendefull relation mellan socialarbetare och klient är central i arbetet. Den måste skapas och sedan vidmakthållas, vilket inte sker utan vidare. Det handlar om att ge den hjälpsökande ett respektfullt bemötande och att den professionelle grundar sitt arbete på kunskap och inlevelse. Alla intervjuade nämner på olika sätt vikten av inlevelseförmåga och engagemang från de professionella. Denvall (1999) menar att inlevelseförmåga utgör ett viktigt inslag i professionellt arbete.

Oxenstierna (1997) tar i sin avhandling upp att det krävs att individen omformas till ett ärende för att passa in i socialtjänstens organisation. I kontakten mellan socialtjänsten och individen kan konflikter uppstå av den orsaken att de har olika intressen av vad de ska få ut av kontakten. Detta kan leda till motsättningar som påverkar den fortsatta relationen. Av den anledningen ser vi att det blir viktigt, som de intervjuade påpekar, att de berörda förstår syftet med kontakten och att klienterna känner sig respekterade. De kan behöva prata om hur kontakten skall vara, hur ofta de skall träffas, vad de vill ta upp, förväntningar, hur man uppfattar relationens kvalitet och liknande. Med andra ord, att de metakommunicerar och definierar relationen (Engquist 1992). I diskursetiken är den grundläggande principen att alla människor är jämbördiga. Om någon annan bestämmer över en person kommer det att innebära att de inte är likställda. Därmed är den underlägsne utsatt för maktutövning. Genom att kommunicera med varandra om orsaken till hur vi handlar blir det ett ömsesidigt lärande. Det är ingen enskild person som kommer fram till resultatet utan det sker gemensamt. Habermas menar att bara vi lyssnar på varandra och tar hänsyn leder det till etisk enighet. Kommunikationen måste ske på ett sådant sätt att båda får möjlighet att framföra sin åsikt. Därför ska kommunikationen ge båda parter lika stor möjlighet till att ha rätt. Öppenheten är också en stor del i diskursen. Alla ska ha möjlighet att göra en bedömning utifrån de argument som finns för att undvika dold maktutövning. Grunden i diskursetikens värderingar med rättvisa och solidaritet är det kommunikativa handlandet (Henriksen & Vetlesen 2001).

I intervjuerna framkommer, från både socialsekreterare och klienter, vikten av klienternas delaktighet och inflytande. Oxenstierna (1997) beskriver familjer i barnavårdsärenden och att den största anledningen till att de ska känna sig nöjda med socialtjänsten är att de har inflytande i ärendet. Men i hans studie framkommer det att en stor del av klienterna ofta upplevde att de inte blev lyssnade på. Och att det inte togs någon hänsyn till vad de tyckte och att de inte hade någon möjlighet att påverka beslut som togs i deras ärenden. Carlsson (2003) tar i sin avhandling upp att klient och socialsekreterare båda kan ha inflytande. Men han menar att det råder ett ojämnbördigt förhållande i och med att den som har makten ändå har ett övertag. Det faktum att klienten söker sig till socialtjänsten som grundar sig på att han/hon har problem kan upplevas som ett misslyckande av klienten. I den fortsatta kontakten kan det spela roll hur kontakten uppstått från start. De som sökt sig till socialtjänsten av egen vilja är mer motiverade att fortsätta komma. Det finns inte alltid en tydlig gräns i vad som är frivilligt och vad som är tvång. Det kan vara ett indirekt tvång genom andras önskemål om att klienten ska upprätthålla kontakten. Om klienten har svårigheter att finna sig i och vägrar acceptera klientskapets roll och att uppträda som det förväntas kan det skapa problem och samarbetet med socialtjänsten kan kompliceras. Socialsekreterarna på resursteamet menar att kontakten är frivillig men att det i vissa fall kan vara en indirekt kontroll då det finns krav på deltagande från annat håll. Billquist (1999) tar upp och diskuterar kring om frivilliga insatser verkligen är frivilliga i så stor grad som det utges för att vara. Hon uttrycker att ett förhandlingsresultat ofta tvingas fram för att komma fram till en lösning kring hur biståndet ska utformas. Även

om det inte är tvång kan det vara outtalade krav på att delta i till exempel öppen verksamhet för annars kan annan nödvändig åtgärd komma att behöva sättas in.

Lipsky (1980) menar att de som arbetar i offentliga organisationer har stora möjligheter att forma och styra arbetet. Även om klient och socialsekreterare har en relation så är det inte ett jämlikt förhållande. Den egentliga makten ligger hos socialsekreteraren då det är hon som fastställer villkoren för kontakten och vad som krävs för att dessa ska uppfyllas. Socialsekreterarna inom socialtjänsten måste både ha kännedom om krav från organisationen samtidigt ska de kunna möta individernas behov av hjälp. Relationen mellan klient och tjänsteman är ett beroendeförhållande. Genom att socialsekreteraren förtjänar klientens förtroende kan ett fungerande samspel uppstå dem emellan. Men det är ändå socialsekreteraren som har ett övertag och kontroll över situationen då kunskapen om hur organisationen fungerar och hur hjälpen ska utformas finns hos henne (Kullberg 1994).

Hur ser då socialsekreterarna på möjligheterna till att ge ett gott bemötande och få en god kontakt och finns det något som hindrar? Hur upplever klienterna det?

### **Hinder och möjligheter**

En av faktorerna som underlättar ett bra bemötande menar socialsekreterarna inom båda verksamheterna är möjligheten till handledning i arbetet, vilket alla också uttrycker att de får. På resursteamet menar en av socialsekreterarna att man förändras i sin attityd till sina föreställningar om man får hjälp med att se sig själv och vad de olika människorna gör. Alla socialsekreterarna poängterar också vikten av att det finns tid och möjlighet att planera och förbereda sig inför möten. Betydelsefullt är även att få tid till reflektion ensam och tillsammans med andra på arbetsplatsen. Detta upplever socialsekreterarna på resursteamet att de har och får möjlighet till. Om inte så skapar de den tiden och poängterar värdet av flexibiliteten i arbetet. En av dem säger att när det blir för många möten inpå varandra och tiden emellan försvinner så påverkar det bemötandet och mötet med klienten. Hon menar att det också kan vara andra saker som inverkar, situationer där man är väldigt upptagen med annat. Men hon tänker att hon måste styra det och ta den tid hon behöver:

*”... Ofta försöker jag styra tiden och jag tänker att det är ganska mycket upp till mig att jag ser till att det ingår i min arbetstid. Den reflektionen och den här tiden jag behöver innan, för att ställa om tänker jag.”*

Om och när man upplever att ett möte eller något i det inte blev bra påpekar hon vikten av att uppmärksamma detta och ta reda på vad det beror på. Båda socialsekreterarna på resursteamet uttrycker att det i sådana situationer finns möjlighet att ta hjälp av de andra på arbetsplatsen. En av dem säger:

*”... det finns ett stort utrymme att prata med varandra och utveckla varandra också”.*

På resursteamet menar båda socialsekreterarna att utbildning är ett led i att förbättra möjligheten till att kunna ge ett gott bemötande. En av dem tänker också att det gäller att utveckla metoder i arbetet för att på det sättet ge ett tryggare intryck inför personen i mötet. Den andra poängterar vikten av att samverka med t.ex. skolan fungerar. När den, av olika anledningar, inte fungerar kan det påverka henne i mötet med klienten, på så sätt att hon ”tappar sig själv”, glömmar sitt mandat. Men det är något som hon inte tycker att klienten ska utsättas för och menar att det går att jobba med och ändra på. Dels genom att jobba med sig själv, bli medveten om gränserna i jobbet, förstå och formulera på ett annat sätt för sig själv

och där är det värdefullt att kunna prata med kollegor eller få hjälp i handledning. Den andra delen är att jobba organisatoriskt:

*”...Att verka för att man faktiskt skall ha en reell samverkan som syftar till barnens bästa utan att spara pengar på respektive förvaltning för det blir inte samverkan - det bli bara yta, det tycker jag är ett ordentligt problem.”*

Hon tror att sparkrav påverkar bemötandet negativt på så sätt att om man sitter som utredande socialsekreterare kan det bli en utsatthet där man kommer i kläm och där också klienten kan komma att bli utsatt. Hon tror att de som jobbar med klienterna förstår detta, men att den kunskapen kanske försvinner uppåt i organisationen. Hon tror risken är stor att det där blir mycket pengatänkande och kortsiktiga ekonomiska perspektiv. Men hon ser och hör att det jobbas på att förbättra samverkan och att en negativ trend till viss del brutits av en ny socialchef som hon upplever kan förstå och lyssna.

Socialsekreterarna på socialkontoret tycker det blir svårare att ge ett gott bemötande eller få en god kontakt när det t.ex. handlar om en anmälan. När klienterna själva söker hjälp och kan se sitt problem blir det enklare. En av dem säger:

*”... eller är det en anmälan som har kommit in och man känner sig väldigt kränkt och man kanske är en person, som har blivit kränkt sedan lång tid tillbaka, alltså det blir så mycket svårare i det. ”*

Men hon tror att man kan lära sig att hantera situationer på ett bra sätt så att det trots svårigheter blir ett gott bemötande. Det är viktigt att vara tydlig från början men det får heller inte bli för byråkratiskt utan märkas att man själv också är människa. Om det är ett möte som inte blivit bra eller en kontakt där det blivit problem tror hon att det nästan alltid går att göra något åt, men hur man gör är inte så lätt att säga. Visar det sig att man pratar förbi varandra och inte riktigt möts, tänker hon att man får prata om det. Hon menar att det är viktigt att lyssna på personen som kommer och göra klart vad den förväntat sig när den kom, sedan vara tydlig med vad man själv kan göra och vad man inte kan göra. Den andra socialsekreteraren på kontoret upplever även att sekretessen kan vara ett hinder, hon beskriver det så här:

*”En otydlighet kan vara svårt...ja, till exempel om man får en anmälan om barnmisshandel och man inte får berätta för dem var den kommer ifrån för anmälare. Det är ett sånt hinder för god kontakt. Att man inte får berätta om polisutredning och sen drar den ut på tiden och sen när man berättar så är man själv klar med sin utredning, så när saker och ting runtomkring inte fungerar som tanken är. Man får liksom gå bakom klienten, när det finns saker som man måste vara tyst om i ärendet, då får man aldrig en god kontakt sen.*

Det menar hon kan vara svårt att reparera för det blir brister i tilliten för hela socialkontoret. Ett hinder tycker hon också kan vara när klienten inte förstår och poängterar då vikten av att vara tydlig med vad som måste göras. Då tycker hon för det mesta att det fungerar. Socialsekreterarna på kontoret uttrycker också att om man är stressad, trött eller inte fått tid att samla sig och förbereda så kan det bli ett hinder i mötet med klienten, vilket ibland händer:

*”... det är ju ganska tajt ibland, så är det ju, det händer saker...”*

Hon tycker att det skulle behövas mer tid till att förbereda sig inför möten med klienter och även mer tid till reflektion efteråt. Den andra tycker att möjligheten oftast finns att hinna



förbereda sig inför ett möte. När det handlar om att reflektera, själv eller tillsammans med andra, menar hon att möjligheten egentligen alltid finns om man verkligen behöver det, men folk kan vara på olika möten eller sitta upptagna i telefon och då blir det kanske inte av. Men är man två som haft ett möte så brukar man oftast kolla av lite efteråt, säger hon. I många ärenden är de två och även om man då kan ha ett möte själv så tycker hon att det blir skillnad för då finns det någon som är intresserad av hur det gick och man vet att informationen landar på ett bra sätt. Ibland upplever hon att det kan vara väldigt mycket att göra och tiden till eftertanke och reflektion finns inte. Är det något som är riktigt allvarligt och krisigt så tar man upp det på metod- eller processhandledningen, säger hon. En av dem nämner BBIC-metoden som skall vara ett stöd i arbetet med att komma fram till vilken hjälp klienten behöver. Hon tycker den är bra på så sätt att man inte missar några områden i utredningar av barn, men ser också svårigheter med den:

*”Man kan bocka av det och det, men det är jätte mycket papper, som tar mycket tid, och att dela in en människas liv i olika rutor är ju inte heller så enkelt. Så det känns en del när man skall skriva utredningar, tycker jag.”*

I vissa kontakter tycker den andra socialsekreteraren på kontoret att hon skulle behöva träffa klienten oftare för att det skulle kännas bra, men som det är nu så ser hon inte någon möjlighet att påverka detta.

En av klienterna tänker att socialsekreterare kan hjälpa om de vill men tycker att det är stor skillnad på vad de beviljar. Hon funderar ibland för sig själv varför det är sådan skillnad på vad hon och andra får för hjälp, men har inget svar. Hon tror att det kan bli svårare att mötas och få förståelse när socialsekreteraren och klienten kommer från olika kulturer, har olika etnisk bakgrund. Hon menar att klienter får mer hjälp när de kommer från samma kultur som socialsekreteraren. Man förstår varandra bättre då. Men hon menar att det inte bara handlar om att tala samma språk, utan att det också handlar om en vilja och ett intresse att förstå och hjälpa. När det handlar om beslut som rör henne vill hon vara med och delta, diskutera, formulera på ett bra sätt och berätta om hur hon vill ha det, men hon tycker inte att hon fått den möjligheten. På resursteamet har det hänt att de några gånger diskuterat vissa saker men inte kommit fram till något resultat, de på resursteamet kunde inte fatta något beslut för det ligger utanför deras makt, menar hon, men tycker att de lyssnar och förstår.

En annan klient uttrycker att resursteamet är mer till hjälp och lyssnar lite bättre. Hon säger:

*”Det känns som att socialtjänsten, det enda dom hjälper till med är det som är ekonomiskt känns det som, inget annat.”*

Om det är något som hindrar ett gott bemötande och om det är möjligt att förbättra tycker hon ligger hos personen själv, det är upp till människan själv om hon vill det eller inte. Hon har upplevt att socialsekreterare lyssnar på de behov av hjälp hon har men vet inte sedan vad som händer när de tar beslut. När hon frågar om varför det inte blir den hjälpen som behövs, menar hon att de uttrycker det som att de inte tycker hon behöver det. Hon anser att de borde uttrycka det på ett annat sätt som inte gör att hon känner sig nedvärderad. För att få en bra kontakt och kunna förbättra den tycker hon att socialsekreterare borde försöka vara trevligare och förklara lite bättre genom att diskutera sig fram. För att få möjlighet till bra hjälp tycker hon det borde vara lättare att få träffa dom på socialkontoret när det verkligen behövs och inte bli hänvisad till en tid vid ett senare tillfälle.

En av klienterna menar att om man inte mår bra själv som socialsekreterare, eller inte har förmågan att ta hand om en situation så kan det bli ett hinder i mötet med en klient. Detta upplevde hon i sin första kontakt med socialkontoret. Vad hon såg så måste socialsekreteraren själv dåligt, blev rädd och vågade eller kunde inte göra någonting, utan blev istället aggressiv och hotfull mot henne. När det blir så anser hon att man inte ska sitta på en sådan position, man ska vara ärlig och säga till sin chef att man inte klarar av ärendet och kanske be om andra arbetsuppgifter. Ett hinder i mötet tycker hon också att det blir när socialsekreteraren har en föreställning om hur någon skall vara för att passa in, hon säger:

*”dom kanske inte trodde på mig för att jag var stark, men att vara stark mot socialen och myndigheter är inte samma sak som att vara stark mot den som skadar en, det är två vitt skilda saker, jag tror inte alltid att människor förstår skillnaden där... jag var inte på socialtjänsten för att slåss för mig själv, jag var där för att slåss för barnen och det var det jag väddade om”*

Hon tycker det blir svårt och inget bra bemötande när personen med en gång sätter sig i myndighetsposition och kanske dessutom hotar med vad de kan göra. Men hon berättar om den andra socialsekreteraren hon fick på socialkontoret som hon aldrig upplevde som en myndighetsperson, utan som en väldigt varm människa som verkligen brydde sig om att barnen skulle få det bra. Hon såg att det var en person som verkligen ville ta reda på allt så det blev rätt för barnen, det kunde hon inte själv, men var öppen med det och tog hjälp från andra. Det tycker hon är en styrka att faktiskt använda hela det nätet som man kan göra, men ser också att det många gånger är väldigt låst mellan instanserna och det blir ett hinder. Hon tror att det är farligt att sitta själv som socialsekreterare med sådana här ärenden och menar att man är beroende av människor runt omkring sig. Hon tror att det är bra om det är en man och en kvinna för man ser så olika saker och tänker på olika sätt.

### **Analys**

Socialsekreterarna beskriver sin kluvenhet med att få tiden att räcka till så de kan ge ett gott bemötande och förutsättningar för en god kontakt, detta gäller framförallt på socialkontoret. Där nämner en av socialsekreterarna att sekretessen också kan vara ett hinder för henne att kunna ha ett gott bemötande. Lipsky (1980) beskriver hur svårfångat arbetet är för gräsrotsbyråkrater i offentlig sektor. Han menar att de har att hantera de dubbla rollerna som dels är att arbeta effektivt som anställd med krav från myndigheter och samtidigt vill de kunna ge ett bra stöd och hjälpa klienten samt tillgodose dennes önskemål. Billquist (1999, sid. 277) beskriver hur klientarbetets dualism framträder hos socialsekreterarna som en ambivalens: å ena sidan finns en genuin önskan om att hjälpa, att förmedla hjälp; å andra sidan finns det byråkratiska, reglerna, normerna och kontrollen. Som vi ser det kännetecknas arbetet på socialkontoret mer av denna dubbelhet än arbetet på resursteamet, där de har en större flexibilitet och frihet att styra arbetet efter vad som blir bäst för klienten. Man kan dock fråga sig vad stor frihet och flexibilitet kräver av socialsekreterarna? Vi tänker att det för med sig att man har förmåga att ta ett stort ansvar för hur arbetet utförs och utvecklas. Vad händer om man inte kan ta det?

Socialsekreterarna på kontoret uttrycker att det är svårare att ge ett gott bemötande när det handlar om anmälningsärenden och enklare att få bra kontakt när klienterna själva söker hjälp. Desto viktigare tänker vi att man i dessa ”svårare” ärendena har tillräckligt med tid, möjlighet och förutsättningar att utföra och utveckla arbetet på ett sätt som känns bra för de berörda. På resursteamet bygger kontakterna i huvudsak på ”frivillighet”, det är socialkontoret som har de ”svåra” ärendena (anmälan, utredning osv.) och de som i större utsträckning upplever

tidsbrist. De har inte samma möjlighet till eftertanke och reflektion samt svårare att påverka det som upplevs som hinder. Det är viktigt att vara medveten om de hinder som finns i kontakten med andra och att det finns möjlighet att förbättra mötet när man får kunskap om vilka hindren är. Det är möjligt att motverka hinder genom ökad kunskapen om hur människor fungerar, löser problem och att vi har olika personligheter. Denna kunskap stärker oss och ger trygghet i kontakten med andra (Hansson-Pourtaheri 2001). Trunnerup (1999) betonar vikten av att vi reflekterar över vad vi gör med varandra i våra möten, samt vad som möjliggör respektive omöjliggör eller försvårar bra möten. I det professionella bemötandet ingår att vara medveten om och kunna reflektera över sina värderingar. Samt att kunna möta människor i kris och hantera de olika krav som framkommer från aktörerna utan att för den skull skuldbelägga någon (Socialstyrelsen 2006). Till detta menar vi att det måste ges tid och förutsättningar. Socialsekreterarna vi intervjuat talar också om vikten av att få tid och möjlighet till reflektion ensam och tillsammans med andra. Det blir inte bra när man är stressad, kanske skall försöka vara effektiv och inte ger varje möte den tid det kräver, man måste se att det är viktigt och ta det på allvar.

Trunnerup (1999) talar om socialarbetare som redskap. De är redskap för andra människor som av olika anledningar har problem och som söker sig till dem med föreställningen att de skall kunna hjälpa. Det blir då viktigt hur dessa redskap fungerar och det krävs utrymme för att kunna leva upp till att vara ett bra redskap. De intervjuade socialsekreterarna talar om vikten av handledning. Trunnerup (1999) menar att det ställs hårda krav på en professionell hjälpare och därför behövs kompetent handledning och en omhändertagande arbetsmiljö. Hon ser vikten av att ha kunskap om sig själv: att vi vet våra svaga punkter och hur de kan påverka i mötena; att vi ser våra starka sidor som kan vara tillgångar i mötena; att vi har tillgång till oss själva och i en handledningssituation kan ta till oss vad handledningen ger och inte behöver bli försvarsinställda; att vi kan fundera över vad som sker i mötena och analysera det utifrån olika teorier och metoder och därigenom utveckla och bli bättre på att möta och hjälpa klienterna. En av klienterna uttrycker just betydelsen av att socialsekreteraren kan se sina begränsningar och ta hjälp av andra. Hon beskriver också hur hon upplevt att en socialsekreterare hon sökte hjälp hos själv mådde dåligt och blev rädd. Detta berör Munther (1999) utifrån Annas berättelse om en socialsekreterare som inte lyssnade till hennes behov när hon berättade om övergrepp hon utsatts för. Munther (1999) tror att det handlade om socialsekreterarens egen rädsla inför de svåra känslor som sådana övergrepp för med sig, det river upp egna känslor. Hon anser att, för att kunna möta utsatta människor måste man vara klar med sig själv och sina egna känslor.

När inte tiden till planering och reflektion finns påverkar det bemötandet och det blir svårare att få en god kontakt.

En av socialsekreterarna nämner att ett hinder för ett gott bemötande kan vara när samverkan inte fungerar. Samarbete mellan olika verksamheter kan uppfattas som tidskrävande och man kan ha olika sätt att kommunicera, använda sig av skilda begrepp och olika förklaringar vilket kan komplicera arbetet. Det krävs en medvetenhet om sitt eget sätt för att samverkan mellan olika yrkesgrupper skall fungera. Danemark/Kullberg (1999) menar att verksamheter kan ha olika regelsystem som försvårar samverkan, t.ex. olika krav på sekretess, och det gäller t.ex. skolan och socialtjänsten. Men när man ser fördelarna med samverkan och viljan finns så kanske det inte behöver bli ett stort problem, det går att hitta lösningar. Det är viktigt att man, som socialsekreteraren uttrycker; ser till barnens bästa, att det är det som är syftet med samverkan och att man strävar åt samma håll. För att klara det, tänker vi att det är viktigt att kommunikationen fungerar. Man kanske behöver tala om formerna för samarbetet, hur man

uppfattar relationens kvalitet, vad man tycker är viktigt och vill få ut av samarbetet och vilka värderingar man styrs av. Man kan behöva, som Engquist (1992) beskriver, ”definierar relationen”. Han menar att samtal mellan människor måste inkludera deras värderingar eftersom det är dessa som styr deras handlande och sätt att vara i livet, även om man kanske anger andra förnuftiga eller ytliga skäl. Inom nyinstitutionalismen beskrivs flera faktorer som kan hämma samverkan mellan organisationer. Några av dessa är hur ansvarsfördelningen är, vilken samordning som görs och hur de etiska riktlinjerna är utformade. Ytterligare faktorer kan vara att de enskilda företrädare som ska samarbeta gör det utifrån sina egna förutsättningar, förväntningar och regler. Syftet med samverkan ska vara att arbetet ska fungera bättre och effektivare än utan samarbete (Grape 2006). I detta sammanhang innebär det att samverkan sker i syfte att göra det bättre för barnen, som en av socialsekreterarna poängterar.

## **Myndighetsutövning**

Här vill vi ge en bild av socialsekreterarnas tankar kring vad myndighetsutövningen spelar för roll i mötet samt hur klienterna ser på det och vad de upplever för skillnader mellan verksamheterna.

När det handlar om myndighetsutövning, t.ex. i form av utredning, tycker alla socialsekreterarna att det på något sätt gör någonting med mötet och menar att det är viktigt med tydlighet. Att man informerar och förklarar vad det innebär och vad syftet med kontakten är.

En av socialsekreterarna på resursteamet tror inte att myndighetsutövning behöver påverka bemötandet och mötet bara man är medveten om vad det innebär. Däremot tror hon att de ekonomiska kraven som finns påverkar bemötandet och mötet och de är mycket centralare för myndighetsutövare när det t.ex. handlar om utredning och biståndsbedömning. Men säger hon:

*”som professionella ska vi ha ett professionellt förhållningssätt, vi har inget behov av annat än att vara respektfulla, oavsett vad vårt uppdrag är om det så är myndighetsutövande eller behandlande – det ska inte spela någon roll”.*

Hon menar att om det är någon form av myndighetsutövningen så är det de professionellas uppgift att förklara för klienten vad det innebär. Exempelvis om det är ett bistånd där klienten är mer eller mindre under tvång så är det jätte viktigt att förklara deras olika roller och hon tror att det för var och en går att förstå.

En av socialsekreterarna på kontoret säger att det från klienternas sida kan finnas en rädsla i kontakten samtidigt som det kan finnas en stark tro på att få hjälp, hon säger:

*”Alltså det kan vara både en tro på att vi hjälper och samtidigt en rädsla.”*

För att komma till rätta med rädslan, tänker hon att man får prata om det och förklara hur utredningen går till och göra tydligt för klienten vad som är syftet med kontakten. Hon konstaterar att mycket av det som de gör på kontoret är myndighetsutövning, men menar att man inte tänker så mycket på det när man jobbar och tror inte heller att klienterna de möter tänker på det, men, säger hon, det kanske de gör mer än vad vi tror. Hon har arbetat i olika verksamheter och upplever själv att hon är likadan i sitt bemötande även när det handlar om myndighetsutövning. Men hon tror att det kan vara skillnad för klienterna om personen de

möter har myndighetsutövning eller inte. Det är alltid viktigt menar hon att klienten får klart för sig vad som ska göras och ungefär hur lång tid kontakten kommer vara.

När det handlar om myndighetsutövning tycker den andra socialsekreteraren på kontoret att det kan påverka bemötandet på så sätt att det kan finnas en misstänksamhet mot socialtjänsten, vilken makt socialtjänsten har, och myndighetsutövningen ligger ju i den makten. Då kan det bli svårare att nå varandra. I sådana situationer tänker hon att det är viktigt att vara tydlig med vad som är lagstadgat, sekretessen och att man inte behöver utreda mer än nödvändigt, det kan vara bra att formalisera det hela, tycker hon. Utredning är en del av myndighetsutövningen och hon tänker att det kräver viss tid för att klienterna skall bli införstådda med vad som händer och för att man skall kunna mötas och vara på samma spår, hon ger exempel från ett ärende:

*”Sen kom dom tillbaka igen och då var det mera krisartat så utredningen görs inte så mycket med just nu, men då undrar dom ”vad är det som händer på socialtjänsten nu, vad händer med den här utredningen” och det har vi ju inte haft ett samtal kring, för det har inte funnits den tiden och inte det behovet, har jag tyckt för det har varit så mycket annat...ja...så där har vi ju varit på lite olika spår, dom undrar vad är det som händer på socialtjänsten...ja, så där blir det jätte viktigt att vi möts om det”.*

Hon tror inte att alla som kommer till socialkontoret upplever ett gott bemötande och menar att man inte alltid kan styra över det. Ett gott bemötande tänker hon handlar om när man träffas och har samtalen. Men det kan ju vara en person, menar hon, som har många frågor och tycker att den borde få hjälp med olika saker men den hör inte av sig så man träffas kanske inte på ett tag. Det kan också vara en människa som har med sig erfarenheter och upplevelser av socialtjänsten som varit negativa. Hon tycker att det är mycket som spelar in och i alla relationer är man minst två och man kan ha bättre eller sämre förutsättningar för ett gott bemötande från båda parter.

Klienterna upplever stor skillnad mellan verksamheterna.

En av dem uttrycker att resursteamet är mer aktiva, de lyssnar mer och bryr sig om. De ringer och kollar om allt är bra och hur det går. Socialkontoret tar nästan aldrig kontakt och händer det någon gång så är det endast kort kontakt, hon tycker inte att de bryr sig. Hon funderar på att säga upp kontakten helt med kontoret för hon tycker inte att de är till någon hjälp, förutom den ekonomiska delen. Hon upplever att de bara ska kontrollera och veta en massa saker som hon inte tycker känns bra att förklara för en person som hon bara känt en kort tid. Hon tycker att man ska kunna ringa till socialkontoret och tala om vad man behöver hjälp med och sedan få komma dit för att sitta ner och tillsammans diskutera hur man bäst kan gå till väga för att lösa det. Men så tycker hon inte att det fungerar. Även om det är något akut, så menar hon att det alltid ska bokas ett möte och ofta blir det två veckor fram. På Resursteamet är det helt annorlunda tycker hon:

*”Det är bara att komma och plinga på det är alltid nån där. Även om dom har nåt möte så har dom kanske en lucka på tio minuter, dom kan säga: ”men kom upp så snabbt som möjligt så sitter vi och snackar lite, vi har tio minuter på oss”.*

En annan klient säger att hon alltid känner sig välkommen till Resursteamet. Hon tycker alltid att de försöker hjälpa när hon har något problem. Men, säger hon, de kan inte ge ekonomiskt stöd.

Hur bemötandet och kontakten blir beror, enligt en av klienterna, inte så mycket på vilken instans det är utan det beror på vem människan är som man möter. Men, säger hon:

*”På socialkontoret är risken mycket, mycket större att du hamnar i klorna på en människa som faktiskt är fullständigt kontrollkåt, som bara älskar den här kontrollen och där sitter dom med makten och kan bara klubba.”*

På socialkontoret är man fruktansvärt utsatt, tycker hon och det är man aldrig på det sättet på resursteamet. På socialkontoret har de möjlighet att missbruka sin makt och det har de inte på resursteamet för de har inte samma befogenheter. Hon tycker att resursteamet är en mer kompetent instans. Sätter man makten i fel händer tror hon att det går riktigt fel, hennes erfarenhet är att de på kontoret oftast sitter ensamma med en människa och vad den människan säger till dem vet ingen annan. Hon tycker det är så skrämmande att det beror så mycket på vem du möter; vissa människor klara inte av att få kritik eller att man ifrågasätter någonting, har de då myndighetsmakt kan det gå riktigt illa, menar hon. Därför tycker hon att man inte ska sitta ensam med den makten i handen om man jobbar med människor och framförallt tycker hon att man ska ha möjlighet att byta socialsekreterare om det inte funkar, den möjligheten fick inte hon. Hon tycker att socialkontoret har större befogenheter att hjälpa till, de har mycket större kraft bakom det de gör, resursteamet har inte den makten, men de kan påverka socialkontoret. Hon ser att det är väldigt skilda jobb; på kontoret handlar det ju om utredning som de måste skriva vilket innebär en större press jämfört med resursteamet. Hon anser att det är väldigt svårt att få en bild av någon efter att man suttit fyrtio minuter på ett kontor och pratat men, säger hon:

*”Om man däremot sitter som jag gjorde på resursteamet en och en halv timma och ett tag var jag där var och varannan vecka, dom får ju en mycket mer korrekt bild av allting.”*

Därför tycker hon att det är väldigt bra när kontoret kan använda sig av resursteamet, vilket den andra socialsekreteraren hon fick på kontoret gjorde. Detta uttrycker också socialsekreterarna som vi intervjuat på kontoret att de gör.

### **Analys**

Socialsekreterarna poängterar vikten av att vara tydlig med vad myndighetsutövningen innebär och att klienterna förstår syftet med kontakten. Det tänker vi kan liknas vid ”att vara direkt” som enligt Eide & Eide (2006) är en del i den stödjande tekniken och det kan ske som en form av metakommunikation. Det innebär att hjälpgivaren, i det här fallet socialsekreteraren, pratar ärligt och öppet med klienten om den situation som råder och utgår från sina egna tankar, känslor och reaktioner. Vi tänker att, i att vara tydlig ingår det att vara medveten om och öppen med vad, i det här sammanhanget, myndighetsutövningen innebär för en själv som socialsekreterare. För att det skall bli tydligt och för att klienten, och även socialsekreteraren, skall förstå kontakten och hur man skall gå vidare tänker vi att det kan hjälpa att föra en metakommunikation, och det med jämna mellan rum när något inte känns bra eller är oklart. Det vill säga att man intar en position ”ovanför” kommunikationssituationen och delar med sig av sina tankar och känslor om själva kommunikationen och relationen såsom den upplevs. Syftet med att vara direkt är, enligt Eide och Eide (2006), att förbättra samspelet, samarbetet och relationen, inte att ge utlopp för och avreagera sig sina egna frustrationer, det har ingen stödjande funktion. Det handlar om, menar de, att vara direkt med en stödjande inställning, man utgår ifrån hur man själv upplever situationen, utan att värdera eller moralisera över klienten.

Socialsekreterarna på kontoret nämner att de upplever att det hos klienter kan finnas en rädsla för och misstänksamhet mot socialtjänsten, vilken makt de har och att myndighetsutövningen ju ligger i den makten. En av dem säger att man då får ta upp och prata om rädslan, vilket är något som Carlsson (2005) poängterar vikten av. Han menar att klienternas rädsla för myndighetens/socialtjänstens makt kan skapa hinder i processen. Om de inte lyfts fram och bearbetas riskerar de att stjälpas processen och omöjliggöra senare hjälpförsök. Billquist (1999) tar också upp det här med klienternas föreställning om socialtjänsten. Hon beskriver att de flesta klienterna i sin första kontakt med socialtjänsten upplever att de blir vänligt bemötta, vilket de uttrycker en förvåning över. Hon menar att den förvåningen grundar sig på att klienterna har en föreställning om hur socialtjänsten fungerar. När det inte stämmer överens utan de blir lyssnade på, personligt och hyggligt bemötta minskar deras oro de haft inför kontakten med socialtjänsten. Hon pekar på hur avgörande den första kontakten är, hur klienterna bemöts påverka den fortsatta kontakten mellan klient och socialsekreterare.

Som en av socialsekreterarna säger så krävs det viss tid för att klienterna skall bli införstådda med vad myndighetsutövningen/utredningen innebär samt för att man skall kunna mötas och vara på samma spår och den tiden finns inte alltid. Det krävs tid och ett handlingsutrymme för att skapa bärande hjälprelationer, skriver Carlsson (2005). Men menar att tid i dagens organisationer inom socialtjänsten är en bristvara, vilket kan göra det svårt att bygga konstruktiva kontinuerliga hjälprelationer. I våra intervjuer framkommer också att det blir ett hinder i själva mötet, det blir svårare att ge ett gott bemötande.

En av klienterna menar att risken att bli utsatt för maktmissbruk är så mycket större på socialkontoret eftersom de har mer makt och befogenheter än resursteamet och en nackdel tycker hon är att de ofta sitter ensamma, det finns ingen insyn. Socialsekreterarna som vi intervjuat på kontoret menar dock att de oftast jobbar två och två. Kärnan i det sociala arbetet är relationen mellan socialarbetare och klient, kvalitén på den har betydelse för slutresultatet. Vad som händer mellan socialsekreterare och klient finns knappt någon insyn i – här ligger en oerhörd makt (föreläsning L. Billquist 20070129). Denvall (1999) hänvisar till Lipsky (1980) och menar att socialsekreteraren som gräsrotsbyråkrat rör över sin egen arbetssituation i mötet med klienten och det blir möjligt att behandla vederbörande i stort sätt som man önskar eftersom omgivningens insyn är begränsad. Denvall (1999) menar också att en objektifiering av människan lätt blir följdén när hon blir föremål för myndighetsutövning. Han beskriver socialt arbete som inklämt mellan distans och närhet. Dels förekommer det villkor som skapar och vidmakthåller ett avstånd mellan socialarbetare och klient. Men det är också ett arbete fyllt av engagemang, tilltro och stöd för att hjälpa människor till förändring. Denvall (1999) refererar till Lundgren som ser två förutsättningar för att det sociala arbetet baserat på närhet skall överleva och utvecklas. Dels är det behovet av gränssättning gentemot egna och andras krav och därför också väsentligt att lära sig lyssna till sin inre röst och bejaka sina ambitioner. ”En högre medvetenhet om sig själv och hur man reagerar i möten med andra borde befrämja kvaliteten i det professionella arbetet” (Denvall 1999, sid. 71).

Ramirez (2001) menar att myndighetsutövning av naturliga skäl är förknippat med en viss misstro mot människor i allmänhet och att den kan sprida sig ner till verkställarna och handläggarna/socialsekreterare. Ett alltför godtroget handlande kan leda till tjänstefel och beklagliga konsekvenser och därför kan det tyckas bäst att ordagrant följa reglerna och handla rutinmässigt. Men när positionen eller yrket kräver viss misstro kan det hos myndighetspersonen skapa en vana och en karaktär som ur etisk synvinkel blir problematisk. Det krävs en enorm etisk ansträngning för att hejda sig mot de dåliga vanorna som kan skapas

i en reglerad yrkesutövning (Ramirez 2001, sid. 107). I Oxenstiernas (1997) avhandling framkommer att ju mindre kontroll och myndighetsutövning som utövas från socialtjänsten desto mer anser sig klienterna vara delaktiga i besluten och ju mer nöjda blir de. Eriksson (1999) refererar till socialtjänstlagens § 1 där målet för socialtjänsten formuleras. Det bygger på en demokratisk och solidarisk grund med respekt för människors självbestämmande och integritet och där människors ansvar skall frigöras och utvecklas. Frivillighet inflytande och delaktighet framhålls. I lagstiftningen poängteras servicesidan. Men individ- och familjeomsorgen är en del av socialtjänsten där myndighetsutövning utgör ett påtagligt inslag vilket kan innebära ingrepp i människors tillvaro, även mot deras vilja. Eriksson (1999) ser då att maktutövning blir en sida av tjänsteproduktionen som även riskerar att påverka de mer serviceinriktade sidorna.



## 7. Diskussion och reflektion

Här vill vi inledningsvis sammanfatta, med utgångspunkt från vårt syfte och våra frågeställningar, vad vi kommit fram till i denna studie. Resultaten visar att ett gott bemötande handlar om att kunna förstå och aktivt lyssna på just den individen man står inför i varje specifikt möte. Klienterna vill bli respekterade, bekräftade, lyssnade på och få förståelse för sin situation. Socialsekreterarna talar om att lyssna, fråga, vara öppna för och ”känna in” individen de möter. För att det mellan socialsekreterare och klient skall bli ett bra möte och en god kontakt är det viktigt med öppenhet och tydlighet, att de berörda förstår kontakten, vad den innebär, vad de har för tankar och förväntningar på mötet och kontakten, att de kan samtala om själva relationen och vad som händer i mötet. Det som kan hindra ett gott bemötande är när tid till planering, eftertanke och reflektion saknas, samt när samverkan med andra verksamheter inte fungerar. När det handlar om klientärenden som börjar med en anmälan eller på annat sätt innebär att man måste gå emot klienten, blir det också svårare att ge ett gott bemötande. Det som underlättar ett gott bemötande och som möjliggör att man kan förbättra det om något blivit tokigt är; handledning samt tid och möjlighet till reflektion och dialog själv och tillsammans med kollegor. Frivillig kontakt från klienten ger också bättre förutsättningar för ett gott bemötande. För att myndighetsutövningen inte skall bli ett hinder i mötet och innebära att klienten känner sig illa bemött, är det viktigt att samtala kring vad myndighetsutövningen innebär så de inblandade förstår och att man tar sig tid till detta. Det är viktigt att den professionelle är medveten om innebörden och lyhörd inför hur situationen blir för klienten. Det är angeläget att den professionelle är en person med självkännedom och vilja till engagemang och inlevelse i klientens situation – att inte den professionelle missbrukar sin makt, vilket blir till skada för klienten och relationen.

Vi har genom denna studie blivit stärkta i vår uppfattning: för att kunna ge ett gott bemötande i olika situationer och i mötet med skilda kategorier av klienter krävs det att man reflekterar över vad som sker i mötet med klienter, att man reflekterar över och är medveten om sig själv, sina värderingar och olika handlingsalternativ samt att man får hjälp och stöd i detta från kollegor och hela organisationen. Ett gott bemötande kan man alltid utveckla och lära sig mer om. Det finns inga givna regler eller färdiga mallar för hur man skall gå tillväga utan det handlar om att varje möte är unikt och kan ge oss något nytt.

En av socialsekreterarna talar om att det finns en maktstruktur i ordet *bemötande* och i mötet mellan socialsekreterare och klient. Att det är de som socialsekreterare som har makten eftersom det inte är deras liv det handlar om. Socialstyrelsen (2006) beskriver mötet mellan den enskilde och socialsekreteraren som ojämnt och att det ofta är fråga om ett maktförhållande. I sådana situationer är det ännu viktigare att reflektera över hur respekten till den som kommer i kontakt med socialtjänsten upprätthålls. Mötet i socialtjänsten kan ses som ett möte mellan två expertområden, dels den enskilde som är expert på sitt liv och socialsekreteraren som är expert inom sin profession. Begreppet bemötande används vardagligt som ett uttryck för hur vi uppför oss mot någon annan person. Socialstyrelsen (2006) menar att då möte och bemötande ständigt förekommer inom socialtjänsten är detta något som ständigt behöver vara uppe till diskussion.

Blennberger (2006) tar också upp att det är en påtagligt asymmetrisk relation mellan socialsekreterare och klient inom socialtjänsten. De möts utifrån helt olika villkor. När det handlar om så påtagligt asymmetriska relationer menar han att det är särskilt viktigt att den som har makten, i de här sammanhangen socialsekreteraren, har en hållning till den andra som till en likvärdig person. För att beskriva vad likvärdig innebär använder vi Juuls (2005)

definition. För honom (och för oss) betyder likvärdighet både ”av samma värde” (som människa) och ”med samma respekt för båda parter personliga värdighet och integritet” (Juul 2005, sid.22). Att ha en likvärdig hållning till den andre innebär då för socialsekreteraren att klientens önsknings, åsikter och behov behandlas med samma allvar som ens egna eller någon annans och att de inte avvisas eller förringas med hänvisning till den andres kön, ålder, funktionshinder, härkomst eller vad det kan vara. Begreppet likvärdighet hänvisar till alla människors grundläggande behov av att bli sedda, hörda och tagna på allvar som individer (Juul 2005). Det är just detta flera av de intervjuade beskriver som viktigt i ett gott bemötande.

En av socialsekreterarna menar att det inte alltid går att styra hur klienten upplever bemötandet, eftersom man alltid är två i mötet. Men, tänker vi, att ”känna in” och lyssna in klienten, som socialsekreterarna poängterar vikten av, är väl just att ta reda på hur man skall förhålla sig och möta just den individen och klienten som man har framför sig. Och som några av dem säger, det är den professionelles ansvar att skapa ett gott möte. Precis som Juul & Jensen (2003) talar om att det är den vuxne och professionelle som har ansvaret för stämningen i och kvalitén på relationen till barn, så menar vi att det är den professionelle som har ansvaret för detta i relationen till klienten.

I en artikel i Socionomen kommenteras rapporten ”Att bli klient - en intervjustudie bland personer som har försörjningsstöd”. I den aktuella rapporten beskriver artikelförfattaren hur klienterna ser på socialsekreteraren och vad som påverkar bemötandet. I klienternas beskrivningar av handläggarna är det två egenskaper som framträder mest - personliga egenskaper och professionell attityd. De personliga egenskaperna handlar mest om att vara trevlig, snäll, lugn och artig. Den professionella sidan består av en informell och formell sida. Den informella sidan såsom den beskrivs av klienterna handlar om förmåga att lyssna, att ha förståelse, engagemang och intresse. Medan den formella sidan får stå för det tydliga, noggranna, informativa, korrekta och snabba. Det som klienterna ständigt återkommer till i rapporten är att det måste märkas att socialsekreteraren lyssnar. Aktivt lyssnande leder fram till förståelse som gör att klienten känner sig värdigt bemött (Andersson 2001/1 sid. 49-51). Det som uttrycks i artikeln stämmer väl överens med hur klienterna i vår uppsats uttrycker vad som är viktigt i mötet med socialtjänsten. Det som de återkommer till är hur viktigt det är att just bli lyssnad på, att socialsekreteraren visar intresse samt att bli korrekt och trevligt bemött. Socialsekreterarna ger också uttryck på olika sätt för att det är viktigt att inte bara lyssna utan att lyssna aktivt på det klienten har att säga och att vara tydlig i vad som sker. Vi menar att det finns en risk att den genuina mänskliga kontakten ”glöms bort” i det professionella arbetet. I bemötandet med andra menar vi att om vi utgår från hur vi själva skulle vilja bli behandlade i en liknande situation och strävar efter det i mötet kan det vara till hjälp i att uppnå ett bra bemötande. I det professionella krävs det också att lyssna och visa förståelse för hur klienten har det i sin situation. Genom att lyssna aktivt och visa intresse ger det socialsekreteraren stora möjligheter att få ta del av en annan människas berättelse. I kontakten med klienten har socialsekreterare möjlighet till att förbereda sig inför mötet genom att ha kunskap om hur det sociala arbetet fungerar praktiskt. Klienten däremot kommer vid den första träffen oförberedd utan att egentligen veta vad som kommer att hända och är utlämnad åt socialsekreteraren i kontakten med socialtjänsten. Där ser vi socialsekreterarens roll som oerhört betydelsefull, hur han eller hon möter och bemöter klienten eftersom det allra första mötet påverkar hur den fortsatta relationen blir.

Hydén (2001) tar upp hur det kommer sig att yrkesverksamma inom socialt arbete, vård och omsorg, ”glömmer bort”, ”tappar bort” eller inte använder sina vardagliga sociala

kompetenser, utan istället i första hand identifierar sig med sin profession, sin organisation eller sina arbetsuppgifter i snäv mening och det för med sig att det ibland uppstår till synes oöverstigliga hinder för de professionella att kunna förklara sitt handlande för klienter. Relationen mellan professionella och enskilda medborgare, och därmed bemötandet, kan se annorlunda ut i vissa avseenden jämfört med bemötande i vardagliga sammanhang. Relationen mellan professionell och medborgare är utformad på ett sådant sätt att bemötandet får en speciell form som gör att vissa typer av bemötandeproblem som en konsekvens tenderar att uppkomma mer eller mindre regelbundet. Det är en relation som ofta utgår från att en medborgare söker hjälp från en professionell person, som när en person söker hjälp hos en socialsekreterare. Socialsekreteraren måste i detta avseende förhålla sig aktivt till personen i fråga genom att pröva hans eller hennes rätt till hjälp. Det ligger i den professionella relationens natur att bemöta – inte bara att möta. Det är alltså en utpräglad asymmetrisk relation mellan hjälpare och hjälpsökande. Just därför att bemötande är så centralt för den professionella relationen är det viktigt att den professionella kan legitimera sitt handlande. De flesta klienter kan mycket väl förstå och acceptera invändningar och ifrågasättanden eller att de får avslag på sin begäran, under förutsättning att de kan få eller uppfatta en rimlig förklaring som de uppfattar som legitim. Detta är också något som framkommer i våra intervjuer. Hydén (2001) menar att bemötandeproblem uppkommer då exempelvis socialsekreterare inte förmår, undviker eller inte alls är intresserade av att redovisa för sitt handlande. Eller då de hänvisar till regler och normer som saknar vardaglig begriplighet och legitimitet, och därmed framstår som konstiga och okänsliga. Ett sätt att hantera problem med det professionella bemötandet kan vara att göra själva mötet mellan professionella och enskilda medborgare till föremål för reflektion, alltså en gemensam diskussion. Genom att ”sätta ord på” den professionella relationen – begreppsliggöra den – blir det möjligt att tala om mötet och att urskilja de olika roller och uppgifter som de olika parterna har i mötet. Likaså de eventuella konflikter, problem och motsättningar som kan finnas i mötet. Därmed ges en möjlighet för professionella att kunna förhålla sig reflektivt till sin egen praktik, att kunna fundera över inte minst det egna handlandet och hur det kan uppfattas av klienter. Ett begreppsliggörande av mötet och dess relationer kan bidra till en ökad förmåga att ”ta den andres perspektiv” och att förhålla sig reflekterande till den egna verksamheten. Det handlar om att som yrkesverksam få instrument eller verktyg att analysera och hantera problem (Hydén 2001, sid. 61).

Carlsson (2005, sid. 229) anser att socialtjänstorganisationer på ett tydligare sätt bör prioritera det *direkta klientarbetet* – mötet med klienten på bekostnad av mer *indirekta* administrativa och byråkratiska rutiner. Vi tycker att resursteamet är ett exempel på hur man kan prioritera det *direkta klientarbetet*. Frågan är om man tydligare och i större utsträckning även kan göra det i arbetet på socialkontor? Eller om det i stället skall bygga på att socialsekreterarna på kontoret använder sig av dem på resursteamet, vilket de vi intervjuat menar att de gör och som en av klienterna uttrycker värdet av. Samt att resursteamet använder sig av socialkontoret när det blir fråga om myndighetsutövning i form av beslut, utredning och anmälan.

Om man verkligen satsar på och prioriterar verksamheter som bygger på frivillighet, ger förutsättningar och möjlighet för människor att själva söka hjälp, så skulle kanske inte myndighetsutövning med anmälan, utredning etc. bli nödvändig i så stor utsträckning som nu? Pettersson (1994) och Wächter (1998) menar att det myndighetsutövande arbetet och det *informella arbetet*, som Pettersson (1994) kallar det, bör åtskiljas då de grundar sig i olika traditioner. De måste utvecklas utifrån sina egna förutsättningar, menar Pettersson (1994). De kräver skilda förhållningssätt, som ingen kan iaktta samtidigt utan att förlora trovärdighet, menar Wächter (1998), som också tror på en förändring, vilken bygger på att socialsekreterare

måste förstå att det är de själva som får göra det. Då krävs, anser hon, kunskap och insikt i den struktur inom vilken man arbetar, att man inte tar den för given, vilket hon menar att de flesta gör. Lipsky (1980) menar att *gräsrotsbyråkrater* ofta försöker hantera sitt arbete genom att förringa i vilken omfattning de har makt. Genom att hänvisa till starka begränsningar i handlingsfriheten kan de känna att de kan befrias från ansvaret när de ska förklara sitt handlande inför utomstående. Att förneka handlingsfriheten är ett vanligt sätt att begränsa sitt ansvar. De som utför arbetet försöker förneka att de har möjlighet till inflytande och att de är fria att ta beslut eller erbjuda andra service alternativ. När de följer reglerna strikt och vägrar att göra undantag även om undantag kan göras, leder det till att gräsrotsbyråkraterna kan försvara sig mot möjligheten att de kunde ha handlat mer som klienterna önskar. ”Så är det” och ”så är lagen” är vanliga rationaliseringar, inte enbart för att skydda sig själv i arbetet inför klienternas påtryckningar, utan också för att skydda sig från att konfronteras med sitt eget misslyckande i utförandet av arbetet och förmågan i det.

I denna studie framkommer att, vad som hindrar och möjliggör ett gott bemötande bland annat påverkas av organisatoriska förutsättningar. Socialsekreterarna på kontoret uttrycker att i de mer komplicerade ärendena som kanske aktualiseras genom anmälan är det svårare att ge ett gott bemötande. Desto viktigare menar vi att man i dessa ”svårare” ärenden har tillräckligt med tid, möjlighet och förutsättningar att utföra, reflektera kring och utveckla arbetet på ett sätt som känns bra för de berörda. Eller tar sig den tiden. Vi menar, och tycker att det framkommit i denna studie, att det är socialsekreterarna och klienterna som tillsammans vet och kan ta reda på hur arbetet bäst skall gå till och utvecklas. Men de behöver få hjälp, stöd och förutsättningar från hela organisationen. Socialsekreterarna behöver också bli lyssnade på, förstådda och respekterade – få ett gott bemötande! Det handlar om människors liv – inte om ekonomi – låt det kosta! Alla vinner i längden på att människor mår bra – och när de inte gör det skall de bli väl bemötta och kunna få den hjälp de behöver. Genom denna uppsats har vi fått se att det bland socialsekreterare finns mycket kunskap om hur det kan gå till och vad som behövs. Men för att det skall bli klart och tydligt krävs att man får tid och möjlighet till reflektion och dialog, ensam och tillsammans med andra. Det handlar om att våga bryta mönster, vara kreativ, ha fantasi och lita till sin egen förmåga tillsammans med andra. Detta blir lättare om man förstår sig själv och andra, förstår hur man själv och andra reagerar i olika situationer, vad det beror på och vad man behöver för att utvecklas och komma vidare.

#### *Att förstå – en förutsättning för ett givande möte*

Det handlar om att förstå klienterna man möter men också att man som professionell förstår sig själv. Det är med andra ord viktigt med självkänedom, att man som professionell har förmåga till självreflektion. Och det är i relation till andra som vi utvecklas och lär känna oss själva. Men vi behöver få tid och möjlighet till detta. Vi behöver varandra, behöver hjälpas åt att skapa förutsättningar och möjligheter att hela tiden utvecklas och lära oss mer om oss själva och varandra. Vi nämnde tidigare hur Trunnerup (1999) talar om socialarbetare som redskap och vikten av hur man som detta fungerar. En viktig fråga blir då också hur man som redskap tar hand om sig själv och vilka möjligheter och förutsättningar ges och upplever man att det finns till detta inom verksamheten/organisationen. Vår uppfattning är att de på resursteamet har större möjligheter och förutsättningar till detta. De har en annan flexibilitet att styra och lägga upp sitt arbete. Reflektion och dialog, ensamma och tillsammans med kollegor, är en viktig del i arbetet, som de också får möjlighet till eller tar sig tid till. Arbetet på socialkontoret uppfattar vi som mera styrt. Socialsekreterarna där säger att det finns möjlighet att reflektera och planera men upplever också en tidsbrist, särskilt i svårare ärenden. Måste det vara så, undrar vi? Hur ser chefer, på olika nivåer uppåt i organisationen, på

bemötandets betydelse och vad som krävs för att det skall bli ett gott bemötande och en god relation mellan klient och socialsekreterare? Är de goda förebilder? Vad gör de för att skapa möjligheter och förutsättningar till detta? Lyssnar de på socialsekreterarna och visar intresse för vad de behöver och vad de har att säga om hur arbetet bör utvecklas och bäst organiseras? Hur ser man på bemötandet, kommunikationen och samspelet inom organisationen? Detta är för oss intressanta frågor vilka vi berörde något i en av intervjuerna men inte haft möjlighet att utveckla i denna uppsats. Vi lämnar dem till vidare forskning.

## Referenser

- Andersson, Gunnel (2001). Om det goda bemötandet - hur personliga egenskaper och professionella attityder påverkar. *Socionomen, nr 1*, sid.49-51.
- Ahrne, Göran (1999). Organisationer och människor. Ur Göran Ahrne & Peter Hedström, (Red.), *Organisationer och samhälle* (sid.13-26). Lund: Studentlitteratur.
- Billquist, Leila (1999). *Rummet, mötet och ritualerna - en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Blennerger, Erik (2006). Etik för socialt arbete. Ur Anna Meeuwisse, Sune Sunesson & Hans Swärd, (Red.), *Socialt arbete en grundbok* (sid.217-235). Stockholm: Natur och Kultur.
- Carlander, Jakob (2001). Att acceptera otrygghetens närvaro. Ur Jakob Carlander, Kerstin Eriksson, Ann-Sofie Hansson-Pourtaheri & Birgitta Wikander. *Trygga och otrygga möten. Vardagsetik och bemötande i arbete med människor*. (sid. 83-122). Stockholm: Gothia.
- Carlsson, Bengt (2003). *Så blir det hjälp – om hjälpprocesser i socialt arbete*. Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Carlsson, Bengt (2005). *Hjälpprocesser i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Danemark, Berth & Kullberg, Christian (1999): *Samverkan: välfärdsstatens nya arbetsform*. Lund: Studentlitteratur.
- Denvall, Verner, Munther, Ann-Kristine & Trunnerup, Annika (1999). *Möten med Anna: Vännen, socialarbetaren och forskaren*. Lund: Studentlitteratur.
- Denvall, Verner (1999). Forskaren – arv och överhetskultur. Ur Verner Denvall, Ann-Kristine Munther & Annika Trunnerup. *Möten med Anna: Vännen, socialarbetaren och forskaren* (sid. 56-83). Lund: Studentlitteratur.
- Denvall, Verner (1999). Forskaren - att bryta det socialas arv. Ur Verner Denvall, Ann-Kristine Munther & Annika Trunnerup. *Möten med Anna: Vännen, socialarbetaren och forskaren* (sid.122-138). Lund: Studentlitteratur.
- Dunér, Anna & Nordström, Monica (2005). *Biståndshandläggningens villkor och dilemman - inom äldre - och handikappomsorg*. Lund: Studentlitteratur.
- Eide, Tom & Eide, Hilde (2006). *Kommunikation i praktiken: relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber.
- Engquist, Anders (1992). *Kommunikation på arbetsplatsen: chefen, medarbetaren, gruppen*. Stockholm: Rabén Prisma.
- Eriksson, Bodil (1999). *Klientbaserad kvalitetsgranskning av socialtjänsten: utveckling av ett instrument för att granska socialtjänstens individ- och familjeomsorg ur klientperspektiv*. Rapport i socialt arbete nr. 90 1999. Stockholm: Institutionen för socialt arbete.

Flindt Pedersen, Jette (1994). *Yrkesetik. Hur klienten upplever socialtjänsten*. Stockholm: Fritzes.

Grape, Ove (2006). Domänkonsensus eller domänkonflikt? Ur Ove Grape, Björn Blom & Roine Johansson, (Red.), *Organisation och omvärld – Nyinstitutionell analys av människobehandlande organisationer* (sid. 47-72). Lund: Studentlitteratur.

*Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. (2006). Lindesberg: Socialstyrelsen.

Hansson-Pourtaheri, Ann-Sofie (2001). Otrygga möten – psykologiska tankemodeller och strategier. Ur Jakob Carlander, Kerstin Eriksson, Ann-Sofie Hansson-Pourtaheri & Birgitta Wikander. *Trygga och otrygga möten - vardagsetik och bemötande i arbete med människor* (sid.13-49). Stockholm: Gothia.

Henriksen, Jan-Olav & Vetlesen, Arne Johan (2001). *Etik i arbete med människor*. Lund: Studentlitteratur.

Hydén, Lars-Christer (2001). Att bemöta och bemötas. Ur *Utan fast punkt: om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Johansson, R. (1997). *Organisationer emellan. Om förhandlingar, makt och handlingsutrymme*. Lund: Studentlitteratur.

Juul, Jesper (2005). *Livet i familjen – om det viktiga samspelet*. Stockholm: Albert Bonniers Förlag.

Juul, Jesper & Jensen, Helle (2003). *Relationskompetens i pedagogernas värld*. Stockholm: Runa Förlag.

Kullberg, Christian (1994). *Socialt arbete som kommunikativ praktik. Samtal med och om klienter*. Linköping: tema kommunikation.

Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, Sam (2005). Kvalitativ metod – en introduktion. Ur Sam Larsson, Johan Lilja & Katarina Mannheimer, (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Lipsky, Michael (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.

Lundström, Tommy & Sunesson, Sune (2000). Socialt arbete utförs i organisationer. Ur Anna Meuwisse, Sune Sunesson & Hans Swärd, (Red.), *Socialt arbete. En grundbok* (sid.62-73). Stockholm: Natur och Kultur.

Munther, Ann-Kristin (1999). Vännen - att lyssna som vän. Ur Verner Denvall, Ann-Kristine Munther & Annica Trunnerup. *Möten med Anna: Vännen, socialarbetaren och forskaren* (sid.17-55). Lund: Studentlitteratur.

Nordström, Monica (2000). *Hemtjänsten. Organisering, myndighetsutövning, möten och arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Norström, Carl & Thunved, Anders (2007): *Nya sociallagarna : med kommentarer, lagar och förordningar som de lyder den 1 januari 2007*. Stockholm: Norstedts juridik.

Oxenstierna, Gabriel (1997). *Socialtjänstens förutsättningar för barnavårdsarbete. En studie om villkor, påfrestningar och resultat*. Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete.

Pettersson, Ulla (Red.). (1994). *Socialtjänstens klientarbete. Från vision till marknad?* Lund: Studentlitteratur.

Ramirez, José Luis (2001). Den omhuldade friheten, vad är det? Ur *Utan fast punkt: om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Silfverberg, Gunilla (2001). Dialog – Det mänskliga mötets kost. Ur *Utan fast punkt: om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Svenning, Conny (2003). *Metodboken*. Eslöv: Lorentz Förlag.

Trunnerup, Annika (1999). Socialarbetaren – att mötas. Ur Verner Denvall, Ann-Kristine Munther & Annika Trunnerup. *Möten med Anna: Vännen, socialarbetaren och forskaren* (sid. 84-121). Lund: Studentlitteratur.

Törnquist, Anders (2004). *Mellan relation och resultat: utvärdering och kunskapsbildning på socialkontor*. Göteborg: Institutionen för socialt arbete.

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

Wächter, Ruth (1998). Utredning. Ur Verner Denvall & Tord Jacobsen (Red.), *Vardagsbegrepp i socialt arbete: Ideologi, teori och praktik* (sid.95-113). Stockholm: Norstedts Juridik.



## Information om uppsatsstudie

Vi är två studenter som går vår 7: de och sista termin på socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet. Som en del i utbildningen ingår att under sista terminen skriva en uppsats. Med detta brev vill vi ge en kortfattad information om vår uppsatsstudie samt hur insamlade uppgifter handhålls och utnyttjas.

Syftet med vår uppsats är att ta reda på hur socialsekreterare och klienter inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg ser på bemötande och vad ett gott bemötande är för dem. Vi vill se på vilka möjligheter och hinder det finns för ett gott bemötande samt hur myndighetsutövningen påverkar bemötandet.

För att ta reda på detta vill vi intervjua socialsekreterare och klienter inom både myndighetsutövande verksamhet och öppen verksamhet utan myndighetsutövning.

I studien följer vi de forskningsetiska principer för humaniora och samhällsvetenskap, vilka utarbetas av Vetenskapsrådet.

Dessa principer innebär i korthet att:

- De som medverkar i uppsatsprojektet skall få information om uppsatsens syfte.
- Deltagaren har rätt att själv bestämma över sin medverkan.
- De insamlade uppgifterna skall behandlas konfidentiellt och förvaras på ett sådant sätt att ingen obehörig kan ta del av dem.

De som medverkar och ställer upp på intervju har rätt att avstå från att svara på frågor eller avbryta intervjun, utan att lämna någon anledning till detta.

Vid utskriften av intervjuerna kommer vissa uppgifter (t.ex. namn, bostadsort, sysselsättning) att ändras så att de som intervjuats inte kan identifieras av någon utomstående. Allt insamlat material förvaras på ett sådant sätt att utomstående inte kommer åt uppgifterna.

De uppgifter som samlats in kommer endast användas för uppsatsprojektet.

Om ni har några frågor får ni gärna kontakta någon av oss.

Med vänliga hälsningar

Karin Mattsson

Eva-Britt Eriksson

## **Intervjuguide**

Bakgrundsfrågor till socialsekreterarna: Hur länge har du arbetat här? Vad har du gjort innan?

### **Bemötande**

Vad innebär bemötande för dig?

Vad är ett gott bemötande?

### **Mötet**

Hur stor betydelse har mötet?

Vad är det som gör att det blir ett bra möte?

Mötets/samtalets karaktär? Formellt – informellt?

(Till klienterna) Upplever ni att ni blir lyssnade på? Förstådda?

Vad är viktigt i mötet, för att det skall bli bra?

### **Kontakten/ Relationen**

Hur tas kontakten? Hur fick ni först kontakt?

Hur ofta träffas ni? Hur håller ni kontakten? Hur länge har ni haft kontakt?

(Till klienterna) Har du haft kontakt med någon/några andra inom socialtjänsten?

Hur ofta tycker du att ni behöver träffas? Lagom som det är, oftare, inte så ofta?

Tillgängligheten?

Hur ser du på kontakten? Vad är den till för? Hjälp eller kontroll? Eller både och – går det att kombinera?

### **Hinder/möjligheter**

Vad underlättar ett gott bemötande?

Upplever du att det finns några hinder för att det skall bli ett gott bemötande och en bra kontakt/relation?

(Till socialsekreterarna) Vilka möjligheter finns att göra förändringar så att bemötandet och kontakten kan förbättras och utvecklas? Finns det tid och möjlighet till reflektion, egen och tillsammans med andra?

(Till klienterna) Vad tycker du att man skulle kunna göra för att förbättra bemötandet och kontakten?

Möjligheten att påverka och vara delaktig i hjälpens innehåll och utformning?

Hur kommer ni fram till vad för hjälp och stöd som behövs?

### **Myndighetsutövningen**

Hur tycker du att myndighetsutövningen påverkar bemötandet och mötet?

Är alla införstådda med vad myndighetsutövningen innebär?

Är det möjligt att få ett bra bemötande där myndighetsutövningen finns med?

(Till klienterna) Tycker du att bemötandet skiljer sig åt i de olika verksamheterna? I så fall på vilket sätt?