



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Socialsekreterare, klienter och relationen dem emellan

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits
Grundnivå
HT 2012
Författare: Naser Bayazidi
Handledare: Leila Billquist

Abstrakt

Titel: Socialsekreterare, klienter och relationen dem emellan.

Författare: Naser bayazidi

Nyckelord: Socialsekreterare, klient, makt bemötande, relation och handlingsutrymme

Syftet med min c-uppsats var att undersöka klienters attityder och förväntningar i bemötandet till socialtjänsten. Jag ville även undersöka varför en del klienter blir självförsörjande medan andra inte blir det och vilka faktorer som kan påverka klienten till självförsörjandet, utifrån socialsekreterarnas perspektiv. För att förstå detta och nå mitt mål så bra som möjligt fokuserade jag mest på socialsekreterare, makt, klient, bemötande, handlingsutrymme, relation och professionalitet. I denna forskning använd jag mig av ostrukturerade kvalitativa intervjuer.

Jag intervjuade tre socialsekreterare på ett socialkontor och fem klienter på en verksamhet som har samarbete med socialtjänsten. Både socialsekreterarna och klienterna är verksamma inom samma stadsdel.

Utifrån både klienternas och socialsekreterarnas perspektiv har bemötandet spelat stor roll för att handlägga ett ärende. Alla socialsekreterarna tyckte att de är viktiga personer för att påverka klienten till självförsörjande och de tyckte att tydligheten i bemötandet underlättar både handledning och beslutfattandet. De flesta av klienterna var nöjda med sina socialsekreterare och de tyckte att det är bra att socialtjänsten finns.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	4
<i>1.1 Beskrivning av verksamheten</i>	5
<i>1.2 Syfte och frågeställningar</i>	5
<i>1.3 Uppsatsens avgränsningar</i>	6
<i>1.4 Tidigare forskning</i>	6
2. METOD	8
<i>2.1 Hermeneutik</i>	8
<i>2.2 Kvalitativ metod och kvalitativ intervju</i>	8
<i>2.3 Urval</i>	9
<i>2.4 Presentation av informanter genomförandet av intervjuer</i>	10
<i>2.5 Bearbetning analys</i>	11
<i>2.6 Etiska regler</i>	11
<i>2.7 Reliabilitet och validitet</i>	12
<i>2.8 Litteratur sökandet</i>	12
3. TEORETISKA PERSPEKTIV OCH BEGREPP	13
<i>3.1 Makt</i>	13
<i>3.2 Maktrelation</i>	14
<i>3.3 Relation i allmänhet</i>	14
<i>3.4 Empati</i>	15
<i>3.5 Möte och bemötande</i>	15
<i>3.6 Professionell roll</i>	16
<i>3.7 Organisation</i>	16
<i>3.8 Handlingsutrymme</i>	16

4. RESULTAT OCH ANALYS	17
<i>4.1 Socialsekreterare inom socialkontoret</i>	<i>17</i>
<i>4.1.1 Arbetsuppgifter</i>	<i>17</i>
<i>4.1.2 Bemötande</i>	<i>18</i>
<i>4.1.3 Handlingsutrymme</i>	<i>20</i>
<i>4.1.4 Sammanfattande kommentarer</i>	<i>20</i>
<i>4.2 Klienten och dennes upplevelse av bemötandet</i>	<i>21</i>
<i>4.2.1 Allmänt om bemötandet</i>	<i>21</i>
<i>4.2.2 Känslor och upplevelser</i>	<i>21</i>
<i>4.2.3 Sammanfattande kommentar</i>	<i>23</i>
5. AVSLUTANDE SAMMANFATTNING	24
<i>5.1 Förslag till vidare forskning</i>	<i>25</i>
6. LITTERATUR LISTA	26
7. BILAGA	28
<i>7.1 Information och samtycke</i>	<i>28</i>
<i>7.2 Bilaga 2 (Intervjuguide gäller socialsekreteraren)</i>	<i>29</i>
<i>7.3 Bilaga 3 (Intervjuguide gäller klientelen)</i>	<i>30</i>

Förord

För det första vill jag tacka Ulf och Thomas för att släppte in mig i sina verksamheter för att skaffa informanter och jag vill tacka mina informanter som visade intresse för att medverka på både verksamheterna. För det andra riktar jag ett stort tack till min handledare Leila Billquist och Karin Ahlberg som varit ett stort stöd och ständigt hjälpte mig under uppsatsprocessen. Slutligen tackar jag min fru Maryam som har varit den största styrkan under hela utbildningen.

Göteborg hösten 2012

Naser Bayazidi

1. INLEDNING

I Sverige har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt rätt till ekonomiskt bistånd för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt (SOL 4 Kap 1§). Handläggningen av det ekonomiska biståndet styrs av Socialtjänstlagen och kommunen är ansvarig för finansiering och organisering.

För att ha rätt till försörjningsstöd är den sökande vanligtvis skyldig att delta i av socialtjänsten rekommenderade verksamheter. Om man vägrar finnas det risk att sökanden bedöms sakna rätt till försörjningsstöd. Syftet med regeln är att driva fram klienten till ett mer aktivt arbetssökande (Persson och Vikman 2010). Hugo Stranz klargör i sin avhandling "Utrymme för variation" (2007) vilka uppgifter klienten ska göra för att få ekonomiskt stöd. Han har bl a sett hur personer som inte medverkat i kommunens aktiveringsanvisningar kunnat förvägras socialbidrag helt eller till viss del.

Det finns mycket forskning kring hur det är att leva med ekonomiskt bistånd. Ett flertal studier visar att de flesta som lever på socialbidrag talar om liknande känslor och upplevelser. Det handlar fr. a om känslor av skam, skuld och misslyckanden, rädsla för att inte bli tagen på allvar och rädsla för att betraktas som en dålig, lat och omotiverad (Billquist 1999). Klienten har en ständig oro för att pengarna inte ska räcka till och en känsla av total utsatthet. Kort sagt, att leva på ekonomiskt bistånd är ett utsatt liv och som man därför väljer först när man inte har några andra möjligheter att försörja sig själv.

Enligt en del forskare kommer de flesta individer som är arbetslösa och är beroende av socialbidrag från andra länder och har annat modersmål än svenska. Det innebär att språk kan vara den viktigaste resursen för att få möjlighet att skaffa en sysselsättning, vilket de flesta av nya anlända har inte det först i början. I samband med detta menar Bosse Gustavsson som jobbar på arbetsförmedlingen i Umeå (2011) att "när det gäller utrikes födda så vet vi att oavsett ålder så har utrikes födda en betydlig lägre förvärvsfrekvens. Man deltar i arbetslivet mindre än många andra. De vanligaste förklaringarna till det är bristande kunskaper i det svenska språket...".

Skau (2007) menar att då man blir en klient är detta en händelse, en process. Man är inte längre den personen som tar beslut utan blir till föremål för andra människors beslut, man går från att vara ett subjekt till att bli ett objekt. Relationen mellan den som ansöker om ekonomiskt bistånd, ofta benämnd som klient, och handläggaren, oftast en socialsekreterare, är i många avseenden inte jämlik. Svensson, et al (2008) säger att socialsekreteraren, gentemot klienten, har mycket mer makt än klienten då man som företrädare för en organisation också har alla socialtjänstens resurser bakom sig.

Det sociala arbetet handlar till stor del om bemötande och kommunikation mellan hjälpare och brukare. När man studerar relationen mellan socialsekreteraren och dennes klienter är därför bemötande ett väsentligt begrepp. Det kan ha förklarats på olika sätt. Enligt Nationalencyklopedin syftar bemötande på hur man uppträder mot någon.

Enligt Svensson et al (2008) handlar bemötandet om hur man som person förhåller sig till ett möte. Gott bemötande enligt en del forskare, kan öka klienternas självförtroende och deras förmåga till självhjälp. Det finns många som skrivit om att en god relation och tydlig kommunikation mellan professionella och klienter kan påverka klientens förmåga till självförsörjning i positiv riktning. Eide & Eide (2006) har exempelvis beskrivit hur kommunikeringen ska göras mellan professionella och klienter. Enligt Bernler och Johnsson (1999) underlättar kraven på tydlighet och ett enkelt språk klientens delaktighet och insyn. Att klienten tar till sig informationen på ett korrekt sätt är samtidigt en hjälp för beslutsfattaren, dennes kollegor (exempelvis vid handläggabyte) eventuella samarbetspartners.

I det professionella sociala arbetet bör man hela tiden sträva efter att vinna kunskap och förståelse. Medvetenheten om att allt omkring oss ständigt förändras leder till insikten om nödvändigheten av anpassning och förnyelse. När det gäller ökandet av kunskap och förståelse uttrycker Johnsson och Lindgren (1999:21) det på följande sätt: ”som socialarbetare är man egentligen aldrig färdig utan man måste hela tiden arbeta med sin egen utveckling, både vad gäller ökad kunskap/kompetens och vad gäller den egna personen”.

1.1 Beskrivning av verksamheten

Klienterna som jag intervjuade deltar i samma arbetsmarknadsåtgärd, med koppling till socialtjänsten. Där tillämpar man individuell planering och sysselsättning då målgruppen är bred. Inom verksamheten finns utrikes födda som håller på med att läsa svenska för invandrare (sfi), deltagare som är godkända på sfi men ändå vill förbättra sina språkkunskaper för att på sikt ha bättre möjlighet att få ett jobb. Där finns både inrikes- och utrikes födda deltagare som vill söka till folkhögskola eller hitta en praktikplats eller jobb med stöd av personalen. I verksamheten samarbetar kommunen med två folkhögskolor och en samtalsmottagning. Professionerna är socionom, pedagog och kurator.

Socialsekreterarna som jag intervjuade handlägger ekonomiskt bistånd på ett socialkontor i Göteborgs kommun. De är närmare bestämt verksamma på Mottagningsenheten. Till Mottagningsenheten vänder man sig när man inte kan försörja sig själv. Handläggarna utreder och bedömer behovet av, och rätten till, försörjningsstöd. Om behovet av försörjningsstöd kvarstår skickas man efter två eller tre månader vidare till andra enheter. De erbjuder och rekommenderar klienterna socialtjänstens olika resurser, som till exempel Jobbhörnet. Jobbhörnet som är en ordinarie verksamhet på Arbetsförmedlingen i stadsdelen och drivs i samverkan mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och socialtjänsten i stadsdelen. Den som är arbetssökande och står till arbetsmarknadens förfogande och har kontakt med socialtjänsten i stadsdelen hänvisas till Jobbhörnet. Syftet med verksamheten är att bidra till att fler personer som bor i stadsdelen kommer ut i arbetslivet. Uppdraget för personalen på Jobbhörnet är att motivera, stödja, rusta och matcha den arbetssökande genom täta kontakter och individuell samtal.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med min c-uppsats var att undersöka klienters attityder och förväntningar i bemötandet till socialtjänsten. Jag ville även undersöka varför en del klienter blir självförsörjande medan andra inte blir det och vilka faktorer som kan påverka klienten till självförsörjandet, utifrån socialsekreterarnas perspektiv. För att nå mitt mål och få empiri kring frågorna intervjuade jag tre socialsekreterare på ett socialkontor och fem klienter inom Göteborgs kommun som verksamma inom en verksamhet som tillhör socialtjänstens verksamheter.

* Vilken betydelse har socialsekreteraren, och dennes arbetssituation, för att en klient ska kunna bli självförsörjande?

* Vilken betydelse har klienten och dennes situation i mötet med socialsekreteraren?

* Har bemötandet någon särskild roll?

1.3 uppsatsens avgränsningar

Det är många fakturer som drar individen mot arbetslösheten i olika kommuner i landet, men på grund av begränsad tid avgränsar jag min undersökning till ett litet område och en liten grupp i en statsdel i Göteborg. Som Bryman(2008) nämnde om man som forskare vill undersöka ett område genom att använda sig av en stor urvalstorlek då forskaren behöver mer tid och mer pengar. De arbetslösa som jag har som syfte att studera är bland annat inrikes födda och utrikes födda personer som bodde i Sverige i mer än två år och har beroenderelation till socialtjänsten för sin försörjning. Jag valde dessa informanter som bor i samma statsdel för att jag vill veta huvud orsakerna till arbetslösheten i just den här stadsdelen. Genom att intervjua en del socialsekreterare på socialkontoret och en del klienter som har kontakt till socialsekreterarna i statsdelen vill jag få ett intryck om hur arbetslösheten ser ut i statsdelen och vilka som mest drabbade av arbetslösheten och vilka möjliga fakturer som enligt informanterna finns som tvingar de till arbetslöshet och hur socialsekreterarna hjälper de arbetslösa.

1.4 Tidigare forskning

Angående socialtjänsten och mötet mellan socialsekreterare och klienter har Angelin (2009) genomfört en kvalitativ studie som heter ”Den dubbla vanmaktens logik”. Avhandlingen handlar om långvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna. Hon beskriver att en stor del av hennes informanter hade upplevt bemötanden eller situationer på socialkontoret som på olika sätt kränkt deras integritet. Dessa berättelser är centrala i många av Angelins intervjuer; flera yngre informanter förklarade att en dålig och olämplig relation till socialkontoret i allmänhet, och till enskilda socialsekreterarna i synnerhet, påverkat dem negativt vilket lett till svårigheterna ända fram till vuxenlivet. När det gäller socialsekreterarnas handlingsutrymme för att själva fatta beslut i sina ärenden så är det ganska begränsat vilket påverkar handläggningen betydligt.

Bergmark et al. (2008) beskriver att socialsekreterare ofta behöver handskas med motstridiga förväntningar från flera olika håll. Förväntningar kan bestå i politikernas vilja, exempelvis att politikerna strävar efter att hålla kostnaderna för socialtjänsten nere. En annan är klientens vilja, exempelvis att man kräver rätt till ekonomiskt bistånd och bra bemötande. En tredje förväntning är lagstiftningens vilja, exempelvis att man strävar efter att klientens intressen och rättigheter tillvara. Den fjärde är allmänhetens intresse, exempelvis att man kräver att kommunens resurser utnyttjas på ett visst sätt. Enligt (ibid) det finns en självklart och direkt och starkt samband mellan arbetslöshet och ökat antal människor med socialbidrag.

Att ställa krav på klienten att aktivt medverka i socialtjänstens verksamheter leder till att individens chans till att skaffa sig en sysselsättning ökar. Dahlberg (2008) visar i en studie av Stockholms stadsdelar att krav på arbetslösa bidragstagare att delta i insatser har inneburit minskade kostnader för försörjningsstöd och ökad sysselsättning. Trots att forskningen visar att kontakter/möten mellan klienter och socialsekreterare kan öka möjligheten till skapandet av sysselsättning finns det klienter som inte alls önskar träffa sina handläggare oftare. Man är nöjd med glesa kontakter. Orsaken till att klienterna inte vill vara i kontakt med socialtjänsten tolkades av en del forskare som utslag av skuld- och skamkänslor.

Enligt Billquist (1999) betyder den personliga kontakten mycket för de klienter som vill ha nära relation och tätt kontakt med sina handläggare. Man kanske får tips från sin handläggare om arbetsmarknaden och på så vis och blir självförsörjande fortare. Men för andra kan det kännas

tillräckligt med att skicka in sin ansökan varje månad och att socialsekreteraren vid behov kontaktar klienten. Det kan finnas många orsaker till att en del klienter vill vara i kontakt med sina handläggare medan andra inte vill det. De klienter som är aktiva och ofta vill vara i kontakt med socialtjänsten för att få hjälp till självhjälp upplever inte beroendet till socialtjänsten obehagligt eller skamfullt. En del klienter vet att det är norm i samhället att de som inte kan försörja sig själv kan ansöka om ekonomiskt bistånd hos socialtjänsten för sin försörjning. Men en del klienter vill inte vara så synliga och döljer helst sitt beroende till socialtjänsten. Dessa klienter upplever inte socialbidrag som ett bra och värdig försörjningsalternativ.

När det gäller internationell forskning har Hugo Stranz (2007) i sin avhandling ”Utrymme för variation” gjort en undersökning. Enligt Hugo Stranz varierar ramarna för socialbidragssystemet mellan olika länder. I de länder som har engelska som officiellt språk, såsom Storbritannien, USA, Australien, Nya Zeeland, föredrar man mer selektiva välfärdspolitiska satsningar framför generella bidrag. ”Socialbidragshandläggning i USA är decentraliserad. Det kan innebära att förutsättningarna och förväntningarna för att ge hjälp till de som söker socialbidrag varierar mellan olika delstater (*ibid*). Systemet är annorlunda i de skandinaviska länderna jämfört med resten av Europa och de rika länderna i världen.” Enligt samma författare finns det sedan tidigare starka samband mellan arbetslöshet och socialbidragstagande. Strukturella faktorer, till exempel demografiska och sysselsättningsrelaterade villkor, är av avgörande betydelse för socialbidragstagandets omfattning (*ibid*). Det innebär att det är sällsynt att en utbildad arbetstagare får ett kvalificerat arbete.

Makt är något som ofta utövas inom socialtjänsten. Socialsekreteraren använder sig av makt för att klienten medverka i de rekommenderade verksamheterna som socialsekreteraren rekommenderar. Om klienten inte medverkar i socialtjänstens rekommenderade verksamheter då kan finna risk att klienten inte får något stöd med exempelvis ekonomiskt bistånd. Enligt Angelin (2009) avsaknaden av pengar relaterades av intervjupersonerna till förlust av makten att kunna värna sin personliga integritet, då det för många innebar utsatthet för kontrollerande och disciplinerade praktiker vid socialbidrags ansökningar. Billquist (1999) menar att maktutövning i form av disciplinering är ständigt närvarande i mötet mellan socialsekreterare och klient. En central beståndsdel i disciplinering är kontroll.

Enlig Bengt Carlsson(2005) huvudanledningen till att klienten kommer i kontakt med socialtjänsten är dennes problem. Att bli klient och vara beroende till socialtjänsten upplever den enskilde individen ett misslyckande i livet, vilket är förknippat med skam och skuld känslor (*ibid*). Det är därför enligt (*ibid*) viktigt att i relationen med dessa klienter vara extra försiktigt som socialt arbetare för att påverka klientens position och intresse till samarbete med socialtjänsten. De klienter som kommit i kontakt med socialtjänsten av egen kraft är mer villiga till samarbete, en viktig orsak när det gäller viljan att söka hjälp och samarbete med socialtjänsten är att klienten balanserar mellan förändring och den nuvarande situationen som befinner sig i, de som mer motiverade till förändring är mer villiga till förändring därför vänder klienterna sig till socialtjänsten för att få hjälp(*ibid*).

Jönsson et al (2000) menar att skamkänslan aktualiseras om individen inte kan klara sig själv ekonomiskt. Att kunna klara sig själv har en stor betydelse i det sociala sammanhanget. Om individen inte kan försörja sig själv då personen känner sig värdelös i jämför med de som har ett jobb och försörjer sig själv då den arbetslösa känner sig minder värld.

Att vara bidragsberoende har Bengt Börjeson(2008) också pekat på en del faktorer. Han beskriver att människor med dålig fysisk och psykisk hälsa med psykosociala problem och med låg utbildningsnivå har mest drabbas av arbetslöshet och beroenderelation till samhället för sin försörjning. Börjeson beskriver vidare att en förklaring till att människor söker och får socialbidrag är dennes arbetslöshet

och brist på resurser som kan leda individen till beroenderelationen till socialtjänsten för sin försörjning.

Stranz & Wiklund(2011) diskuterar orsaken till arbetslösheten på två olika sätt. För det första anser (ibid) att arbetslöshet kan diskuteras mer i strukturella termer. Att vara ensamstående moder kan alltså ses som en betingande faktor för bidragstagande, vilket skulle kunna tolkas som ett uttryck för grundläggande könssegregerande faktorer på strukturell nivå. För det andra påpekar de att arbetslöshet kan vara individuellt problem som finns hos den arbetslösa. De individuella problemen kan vara missbruk och psykisk ohälsa som leder personen till arbetslöshet och slutligen beroenderelation till samhället.

2. Metod

2.1 Hermeneutik

Hermeneutiken har i modern tid utvecklats från en lära om att tolka texter till en allmän teori om tolkning och förförståelse i vid mening (Thomasson 2007). Vi människor har redan en del begrepp och förförståelse kring det område som man vill skapa information om och med hjälp av de erfarenheter och kunskaper som man skapat under livets gång kan man tolka och förstå meningen. Det är genom samspel samt interaktionen och utbytet av erfarenhet och kunskap som människor lär sig av varandra och kan tolka och förstå varandras tankar och funderingar. Inom hermeneutiken tolkade man som nämndes texter men senare i historien användes den även för tolkning av kvalitativa forskningsintervjuer och det samspelet som görs mellan individer(ibid). I ett hermeneutiskt perspektiv är tolkning av mening det centrala temat, med specifikt fokus på det slags meningar som eftersöks av forskaren och de frågor som ställs till en text (Kavle 2009).

Exempelvis två personer som tillhör en och samma kultur kan bättre förstå varandra än två personer som har levt i olika kulturer. Exempelvis har begreppet fattigdom olika betydelse för individer som bor i Sverige och individer som bor i ett annat land, till exempel i södra Afrika. Interaktion och samspel mellan människor underlättar förmågan att förstå varandras tankar och funderingar kring fenomen. Enlig nationalencyklopedin är ” hermeneutiken en vetenskaplig metod som har som syfte att riktar uppmärksamheten på betydelsen av förståelse för avsikter bakom text och tal samt för forskningsobjektet ”. För att förstå informantens tankar och funderingar valde jag hermeneutisk ansats. Hermeneutikens uppgift är att tolka andras tankar och funderingar och syftet med min uppsats är att tolka andras tankar och funderingar därför hermeneutiken kan vara relevant inom mitt forskningsområde.

2.2 Kvalitativ metod och kvalitativ intervju

Jag har valt en kvalitativ forskningsmetod för insamling av kunskap och förståelse av mina informanter. Kvalitativ forskningsmetod är mer inriktad på ord än på siffror. Med kvalitativ metod är forskaren fri och har bättre möjlighet att utvidga forskningsområdet när ny och oväntad information dyker upp under intervjuens gång. Den information och kunskap som intervjuaren skaffar av sina informanter kan vara relevant för forskningsområdet. Den kvalitativa forskningsintervjun kallas ibland för en ostrukturerad eller icke standardiserad intervju som innebär att forskarens frågeställningar inte är begränsade och inte har formulerats i förväg. Forskaren använder sig av en intervjuguide men är fri att utvidga och fördjupa sig i intervjun. Det innebär att forskaren har den här möjligheten att ställa och kanske omformulera frågan under intervjuens gång för att bli förstådd (Kvale 2009). Att använda sig av kvalitativa forskningsintervjuer kan ge intervjuaren bättre möjligheter att skaffa information kring

intervjupersonerna på grund av den möjlighet som intervjuaren har att styra intervjun och den nära kontakten som intervjupersonen och intervjuaren skapar i förväg.

Enligt Larsson (2005) är öppna intervjuer en huvudtyp för insamlande av empiri inom den kvalitativa metoden. Detta ger citat från informanterna, som exempelvis förklarar sina tankar, känslor, attityder och kunskaper under intervjuens gång. Man kan notera händelser som inte kan spelas på band. En kvalitativ forskningsmetod är induktiv vilket innebär att empiri samlas om informanter medan forskaren håller på med intervjuandet. I samband med det förklarar Bryman (2008:344) att "... kvalitativ forskning är kopplingen mellan teori och praktik som är något mer mångtydlig än när det gäller kvantitativ forskning, där man låter teoretiska frågeställningar styra problemformuleringar, som i sin tur styr insamlingen och analysen av data...". Som jag tidigare nämnt är syftet med min studie att undersöka klienternas och socialsekreterarnas förväntningar på varandra och relationen dem emellan samt undersöka orsakerna till klienters långtidsberoende av försörjningsstöd utifrån handläggarnas perspektiv.

Enligt Larsson (2005) kan man nå kunskap om den intervjuades subjektiva upplevelser utifrån dennes egna ord och meningsbeskrivning genom den kvalitativa metoden. Med en kvalitativ metod kunde jag intervjua informanterna på nära håll. Jag använde mig av öppna och slutna frågor och jag kunde också se det icke verbala språket, som till exempel beteende, tecken och kroppsspråk. Jag kunde även ställa andra frågor som uppkom under samtalsgången, vilket kan vara omöjligt till exempel inom kvantitativ metod som är helt strukturerad. För att förstå klienternas och socialsekreterarnas tankar och upplevelser kring försörjningsstöd och bemötandet inom socialtjänsten utgick jag från induktiv ansats, som innebär att min förståelse vuxit under arbetets gång, från alltså empiri till teori. Som Bryman(2008:28) nämnde "med ett induktivt angreppssätt är teorin resultatet av en forskningsinsats". Men jag hade också en del teorier och begrepp redan från början av arbetet.

Före intervjun hade jag inte någon uppfattning om klienternas och socialsekreterarnas upplevelser, attityder, känslor av sina positioner och relationen dem emellan. Men som person hade jag redan egna erfarenheter och kunskaper som klient. Jag var klient en gång i tiden och hade negativa attityder till socialtjänsten. Jag kände inte reglerna inom socialtjänsten och visste inte hur systemet fungerar. Enligt min uppfattning hade alla socialsekreterarna på socialkontoret möjlighet att hjälpa ekonomiskt sina klienter utöver den summan som fastställda inom ramen. Mina informanter hade i sin position som klienter mycket mer förståelse än mig när jag var klient om hur systemet fungerar och hur mycket makt har socialsekreteraren som hjälpare inom organisationen.

Kvale (2009) förklarar att i en kvalitativ forskningsintervju produceras kunskap i ett socialt samspel mellan intervjuare och intervjupersonen. De kvalitativa forskningsintervjuerna passade mitt syfte för uppsatsen bra på så vis att jag med hjälp av den här metoden effektivt kunde samla in kunskaper både om klienternas upplevelser och attityder till socialtjänsten och socialsekreterarnas tankar och funderingar kring deras roll som professionella samt deras sätt att hantera sitt arbete som socialsekreterare.

2.3 Urval

Från början var min avsikt att intervjua en större grupp av klienter och socialsekreterare från olika stadsdelar i Göteborgs kommun. Men jag insåg snart att tiden inte räckte till. Slutligen bestämde jag mig att fokusera på ett lite mindre område och med något färre informanter; fem klienter och tre socialsekreterare inom Göteborgs kommun. Klienterna jag intervjuade deltar i samma arbetsmarknadsåtgärd, med koppling till socialtjänsten. Socialsekreterarna som jag intervjuade handlägger ekonomiskt bistånd på ett socialkontor i Göteborgs kommun. De är närmare bestämt

verksamma på Mottagningsenheten. Till Mottagningsenheten vänder man sig när man inte kan försörja sig själv.

2.4 Presentation av informanter och genomförandet av intervjuer

Som nämndes ovan är syftet med min c-uppsats att undersöka klienters attityder och förväntningar avseende bemötande från socialtjänsten samt varför en del klienter blir självförsörjande medan andra inte blir det, d v s undersöka vilka faktorer som kan påverka individen till långtidsberoende av försörjningsstöd utifrån socialsekreterarnas perspektiv. För att få tillgång till information från socialsekreterare mailade jag en första socialsekreterare som jobbar på ett socialkontor, presenterade mig, skickade en kopia av mitt syfte och frågeställningarna med c-uppsatsen och bad honom att meddela detta till anställda på kontoret. För att få tillgång till klienter mailade jag en samordnare som jobbar på en verksamhet som har samarbete med socialtjänsten och får deltagare via socialtjänsten. Både förste socialsekreteraren och samordnaren gav mig tillåtelse att komma in i deras lokaler för att genomföra kvalitativa intervjuer.

Jag genomförde intervjuerna vid två olika tillfällen. Vid det första tillfället genomförde jag intervjuer med klienterna. De klienter som jag intervjuade var både kvinnor och män. Kvinnorna var i åldern 27-37 och männen i åldern 20 till 30 år. Informanterna var både utrikes - och inrikes födda. Alla informanterna som är verksamma inom verksamheten hade jobbat periodvis någon gång i livet i Sverige men två av dem var arbetslösa sedan tidigare. Före intervjuerna presenterade jag mig för klienterna och syfte med c-uppsatsen. Efter presentationen visade en del av deltagarna intresse att medverka. Då lånade jag ett rum av verksamhetsledaren och intervjuade klienterna individuellt i rummet. Före intervjuutförandena upprepade jag mitt syfte med c-uppsatsen för var och en av klienterna och informerade dem om att de har rätt att avbryta intervjun. Jag fick tillåtelse av informanterna att spela in intervjuerna på band. Som regel ska intervjuforskning genomsyras av etiska regler. Jag använde mig av intervjuguide under intervjuns gång för att ha bättre kontroll på intervjuandet. Den kunskap som produceras av sådan forskning är beroende av den sociala relationen mellan intervjuare och intervjupersonen. Den sociala relationen bygger på intervjuarens förmåga att skaffa en miljö och situation där intervjupersonen känner sig fri och säker nog för att prata om privata händelser utan rädsla för förekommandet av olämpliga konsekvenser (Kvale 2009).

För att genomföra kvalitativa intervjuer med socialsekreterarna bokade jag tid med Mottagningsenhetens förste socialsekreterare som jag varit i kontakt med sedan början av arbetet med c-uppsatsen. Han släppte in mig till ett av enhetens möten där presenterade jag mig för socialsekreterarna och redogjorde för syftet med c- uppsatsen. De flesta av socialsekreterarna visade sig vara villiga att medverka. Intervjuerna genomfördes i socialsekreterarnas arbetsrum. Jag upprepade mitt syfte med c-uppsatsen för var och en av socialsekreterarna, gav dem information om de hade rätt att avbryta medverkandet och jag gavs tillåtelse att spela in intervjuerna. Man ska vara försiktig med frågor som möjligen kan skada informanten. Jag använde mig av intervjuguide under intervjuns gång för att ha bättre kontroll på intervjuandet. Socialsekreterarna hade olika bakgrund. Socialsekreterarna var både inrikes- och utrikes födda som har integrerats sig rätt bra. I den mångkulturella arbetsmiljön har alla socialsekreterarna ett gemensamt mål i att hjälpa klienter till att bli självförsörjande samt förebygga beroende av ekonomiskt bistånd. Socialsekreterarnas erfarenhet av biståndshandläggning varierade. En del av dem hade mycket lång erfarenhet medan andra var ganska nya. Men alla drog nytta av varandras erfarenheter och som jag nämnde ovan hade alla socialsekreterarna ett gemensamt mål i att hjälpa de individer som var i behov av hjälp. Intervjuerna med klienterna var något kortare än med socialsekreterarna och man svarade inte heller alltid på alla frågor. Den genomsnittliga längden på intervjun med socialsekreterarna var mer än trettio minuter medan för klienterna var samma siffra drygt tjugo minuter.

2.5 Bearbetning analys

Jag spelade in mina intervjuer med en bandspelare och lyssnade flera gånger på mitt material och transkriberade mitt material så noggrant som möjligt. Efter transkriberingen tittade jag och läste noga för att hitta likheter och olikheter mellan informanternas svar. Jag var ute efter informationen som var relevanta för min c-uppsats. Jag ville också undersöka bemötandet utifrån socialsekreterarnas perspektiv. Jag läste texten och plockade upp de ord och meningar som tycktes vara relevanta för uppsatsens syfte och frågeställningar. Jag hittade likheter och olikheter inom intervjuerna och försökte se sambandet de emellan. När det gäller likhet mellan intervjuerna kan nämnas exempelvis relationen som klienterna har till sina socialsekreterare och att alla var nöjda med relationer och när det gäller olikhet kan nämnas att alla var inte eniga om att vara närvarandet på verksamheten. För att hitta samband mellan intervjueran använd jag mig av meningskodning som enligt Kvale (2009) betyder att ”... man knyter ett eller flera nyckelord till ett textsegment för att underlätta senare identifiering av ett uttalande”. Målet med meningskodning är att utveckla kategorier som fångar de undersökta områdena på bra sätt. Man jämför hela tiden data i syftet att hitta likhet och olikheter(ibid).

Jag använde mig av Kvales tankar och sätt för att tolka intervjupersonernas åsikter. Kvale(2009) skriver också att kodning till stora delar är en viktig del av Grounded Theory. Syftet med Grounded Theory är inte att använda sig av redan befintliga teorier utan att utveckla teori på ett induktivt sätt. Alltså teori existeras under forskningens gång det vill säga att gå från empiri till teori. Jag har arbetat i enlighet med grundad teori. Jag har presenterat och analyserat materialet i ett resultat- och analys kapitel. Jag försökte först förstå informanternas åsikter och funderingar för att sedan exemplifiera detta med citat. De citat som jag använt i resultat kapitlet är valda utifrån både socialsekreterarnas och klienternas svarsalternativ. I citeringen av informanternas berättelser har jag inte nämnt vem som sade vad utan istället försökt att inte avslöja informanternas identitet som person. Jag presenterar citaten men inte lika många av var och en av intervjupersonerna. Jag har använt mig av de begrepp och teorier som jag har presenterat i teorikapitlet och även tidigare forskning för att tolka och förstå materialet.

2.6 Etiska regler

Forskningsrådet har fyra grundläggande krav vid vetenskapliga studier (Kvale 2009). Dessa fyra krav är:

- 1.) Informerat samtycke – vilket betyder att man informerar undersökningspersonerna om det allmänna syftet med undersökningen, om hur den är upplagd i stort och om vilka risker och fördelar som kan vara förenade med deltagande och forskningsprojektet.
- 2.) Konfidentialitet – vilket i forskningen betyder att privatdata som identifierar deltagarna i undersökningen inte kommer att avslöjas. Om man i undersökningen kommer att publicera information som potentiellt kan kännas igen av andra bör undersökningspersonerna godkänna att denna identifierbara information lämnas ut.
- 3.) Konsekvenser – vilket betyder att man måste bedöma konsekvenserna av en kvalitativ studie både efter den skada som deltagarna kan lida och efter de vetenskapliga fördelar som deras deltagande i studien ger.
- 4.) Forskarroll – vilket betyder att forskarens roll som person, forskarens integritet, är avgörande för den vetenskapliga kunskapens kvalitet och hållbarhet i de etiska beslut som fattas under undersökningens gång.

Informerat samtycke, konfidentialitet, konsekvenser och forskarens roll kan användas som ram när man förbereder ett etiskt protokoll för en kvalitativ studie. De kan också användas som en etisk påminnelse om vad man ska leta efter i praktiken när man bedriver intervjuforskning(Kvale 2009). Jag skaffade mina informanter med hjälp av deras arbetsledare. Det var samordnaren i verksamheten och förste

socialsekreteraren på socialkontoret som meddelade informanterna mitt syfte till uppsatsen och som nämndes ovan vid varje intervju upprepade jag för informanterna om deras frivillighet att fortsätta eller avbryta medverkande till fortsatt eller avbrott i medverkanen. En forskares arbete regleras av mer eller mindre tvingande regler och föreskrifter. Man kunde ändå säga att forskarens eget etiska ansvar i en mening utgör grunden för all forskningsetik. Forskaren har nämligen ytterst själv ansvaret att se till att forskningen är av god kvalitet och moraliskt acceptabel. Som den senaste statliga utredningen om forskningsetik påpekade så måste forskningsetisk reflektion vara en naturlig del av forskningens vardag (SOU 1999).

Kvale (2009) menar också att man som forskare bör fundera över möjliga konsekvenser för informanten, hur man ska publicera studien och hur man ska förebygga etiska problem. Jag var ganska försiktigt i intervjuandet för att förebygga eventuella etiska problem. Som intervjuare var jag försiktig med att inte ställa sådana frågor som möjligtvis skulle skada informanterna. Jag var också försiktig med att inte avslöja någon informants identitet och att inte avslöja den område som informanterna verksamma på.

2.7 Reliabilitet och validitet

För att min studie ska upplevas som trovärdig och bedömas vara av vetenskaplig karaktär finns det två begrepp som jag behöver tydliggöra och ta hänsyn till i mitt utförande av studien; reliabilitet och validitet. Reliabilitet avser jag att jag mäter på ett tillförlitligt sätt medan validitet avser jag att jag mäter det som är relevant i sammanhanget. Enligt Kvale (2009) hänför sig reliabilitet till forskningsresultatens konsistens och tillförlitlighet. Den behandlas ofta i relation till frågan om ett resultat kan reproduceras vid andra tidpunkter och av andra forskare. Det handlar om huruvida intervjupersonerna kommer att förändra sina svar under en intervju och huruvida de kommer att ge olika svar till olika intervjuare. Människor har bättre möjligheter att få trovärdig kunskap kring frågan genom att använda sig av den kvalitativa forskningsintervjun i syfte att pröva tillförlitligheten i intervjupersonens svar och verifiera intervjuarens tolkningar (Kvale 2009). En forskning anses vara trovärdigare om forskare upprepar frågan till samma person och får samma svar under en och samma tillfällen. Om intervjupersonen ändrar sig och förklarar sig på olika sätt och även ändrar uppfattning under meningsutbytet framkallas inte en tillförlitligt, objektiv kunskap (Kvale 2009).

Kvale (2009) beskriver begreppet validitet som sanningen och giltigheten i något som skrivs eller berättas samt att den valda metoden undersöker det som den är avsedd att undersöka. Under intervjuens gång använde jag mig av intervjuguide som stöd under intervjuandet. Jag undersökte det som jag ville undersöka, det vill säga att jag fick den information som jag ville ha av informanterna. Validiteten är beroende av de frågor som forskaren är ute efter att undersöka och vill skaffa kunskap om och det görs med stöd av intervjuarens förmåga och kunnighet i interaktionen. Jag har fokuserat på en stadsdel inom Göteborgs kommun. Såväl klienter som socialsekreterare tillhör samma socialkontor. Jag vet inte om klienter i andra stadsdelar har samma status och jag vet inte om socialsekreterare i andra delar av landet har samma arbetssituation som de jag intervjuade. Jag vet inget om skillnader eller likheter mellan olika kommuner. Däremot vet jag att Sverige är en generell välfärdsstat vilket bl a innebär att alla har lika rättigheter. Jag vet att socialtjänstens beviljar bistånd utifrån lagar och regler. Men samtidigt finns utrymme för individuella bedömningar samtidigt som skillnader mellan kommunerna existerar.

2.8 Litteratur sökandet

Enligt Bryman (2011) är det viktigt att gå igenom den existerande litteraturen inom ett område för att ta reda på vilka kunskaper som finns där för att använda sig av, vilka begrepp och teorier som är relevanta samt för att visa att de egna forskningsfrågorna är viktiga. Jag har använt mig av böcker, artiklar, Gunda, Libris, Google och c- uppsatser för att söka kunskap. Det finns mycket kunskap och tidigare

forskning i form av avhandlingar och vetenskapliga artiklar inom området som varit av intresse för mig, bl a för att jag där kunnat göra jämförelser med min egen undersökning. Jag kan nämna avhandlingen av Billquist (1999) som handlar om socialtjänsten, klienter och relationen de emellan. Det finns likheter mellan min undersökning och hennes när det gäller kontakten från klienter till socialkontoret. Enligt Billquist (1999) är de klienter som kontakter socialkontoret för att få hjälp med ekonomiskt bistånd har skäms känslor vilket alla klienter som jag intervjuade hade samma känslor och upplevelser.

3. Teoretiska perspektiv och begrepp

I det här kapitlet skall jag redogöra för vilka teoretiska perspektiv och begrepp jag använt mig av för att tolka och analysera mitt material som insamlades under uppsatsens gång. Som jag tidigare nämnt så har jag använt mig av en induktiv ansats, som betyder att mitt perspektiv vuxit under arbetets gång, från empiri till teori. Jag har använt mig av maktperspektiv därför makt kan vara en relevant och användbar faktor inom socialt arbete. Makt utövas mellan socialsekreterare och klienter i syfte att öka klientens förmåga till självhjälp. Men makt kan även upplevas negativt utifrån klientens perspektiv. Relationsperspektiv är en annan teori som jag använt mig av då det är genom relationen och interaktionen som både socialarbetaren och klienten uppnår resultat. I relationen mellan klienter och socialsekreterare har klienter ett beroendeförhållande till socialsekreteraren och socialsekreteraren spelar hjälparollen och är organisationens representant. Jag kommer också att använda mig av begreppet bemötande som är ett viktigt instrument när det gäller mötet mellan två eller flera individer och handlingsutrymme som den professionella bör anpassa sig till i processen.

3.1 Makt

Enligt Nationalencyklopedin definieras makt på följande sätt ”makt utövas direkt när en aktör A får en aktör B att handla enligt A:s vilja, även om handlingen strider mot B:s vilja eller intressen, men kan också utövas på indirekt väg”. Bent Madsen (1999) menar att makten är knuten till synliga personer. Enligt Engelstad (2006) går det att hitta en gemensam tolkning till de flesta delar som de flesta maktteorier har.

Det finns olika tolkning och användningar av makt. Makt utövas i relation mellan socialsekreterare och klient, förälder och barn, arbetsgivare och arbetare, lärare och elev och i många andra sammanhang. Men i varje sammanhang spelar det roll och maktutövaren har olika avsikter. Skau (2007) menar att en lärare som vill hjälpa sina elever eller studenter att tillägna sig kunskap och kompetens, samtidigt har viss makt att kontrollera vilken kunskap och kompetens som ska anses vara viktigt och att kontrollera i vilken utsträckning eleverna uppfyller de gällande kraven och kriterierna. För att kunna hjälpa människor är det nödvändigt att ha makt gentemot den hjälpbehövande (*ibid*).

Makten uppfattas olika. När de samspelande parterna är överens och har skapat sig ett projekt tillsammans blir makten i relationen osynlig. När klient och socialsekreterare har kommit överens om klientens arbetsplan och klienten inte hållit sin del av avtalet finns stort utrymme för socialsekreteraren att använda sig av maktinstrumentet att helt eller delvis neka försörjningsstöd.

Makten blir synlig genom det tolkningsföretade som makten möjliggör (Svensson 2008:69). Makt har både positiv och negativ laddning. När man talar om makt som negativ laddning tror man att det skulle finnas maktfria zoner och man betraktar makt som något man blir offer för. Maktutövning från exempelvis socialsekreteraren kan vara till fördel för klienten. För att klienten skall bedömas ha rätt till ekonomiskt bistånd bör han eller hon uppfylla de krav handläggaren ställer. Själva den handlingen kan påverka klienten i positiv riktning.

De professionella människorna i samhällets hjälpapparat bör inte endast hjälpa de behövande människorna genom att fatta gynnande beslut utan de bör även ha funktionen som kontrollanter. Exempelvis om en person går hos läkaren och säger sig inte ha förmågan att jobba ska läkaren inte sjukskriva personen utan att göra en korrekt undersökning och korrekt bedömning. Sjuksköterskor, terapeuter, socialsekreterare och läkare är en del av de professionella i samhället som fungerar både som kontrollanter och hjälpare (Skau 2007). I detta sammanhang poängterar Bernler och Johnsson (1999) att den makt som ligger i behandlarrollen alltid bör användas för att öka klientens förmåga och intresse till självhjälp. Behandlarens avsikt är inte att bestraffa den enskilde individen utan behandlaren utövar makt som kan i sin tur påverka individen positivt och öka motivation inom individen för att denne ska ges möjlighet att leva ett bättre liv genom att stå på egna ben.

3.2 Maktrelation

Inom socialtjänsten utövas makt mellan socialsekreterare och klient i avsikt att förändra klientens situation till ett bättre och självständigare liv (Svensson et al 2008). Socialsekreteraren, som är organisationens representant, ställer exempelvis vanligtvis krav på klienten om att denne bör vara registrerad på Arbetsförmedlingen som arbetssökande och om klienten inte uppfyller detta krav bedöms man inte ha rätt till försörjningsstöd (Sol 4:5§).

Skau (2007) menar att det är olikheten mellan människor som skapar makt. En socialarbetare och en klient har olika möjligheter att få sin vilja igenom. Socialarbetaren representerar den hjälpapparat i samhället vilken vilar på ekonomiskt, rättslig, kulturell och ideologisk grund. Socialarbetaren har maktmöjligheten att stödja sina klienter ekonomiskt men de har också möjlighet att underlåta att göra det. Till sin hjälp har socialarbetaren de värden och normer som finns i samhället om vad som är accepterat eller inte. När brukaren avviker från den normen som bör följas efter inom organisationen då har socialarbetaren makten att använda sig av. De instrument som socialarbetaren har och kan använda sig av är skrivna och oskrivna regler om vad som bör eller ska göras i sammanhanget (*ibid*).

Makt kan användas i hjälpande syfte och makt kan användas till att skada. Ibland skadar användningen av makt trots att den var menad som hjälp (Skau2007). Exempelvis en klient som av någon anledning missat ett besök hos sin socialsekreterare bör kanske inte omedelbart definieras som en slarvig person. Det är bättre om de diskuterar saken vilket i sin tur kanske ökar klientens motivation och främjar samarbete.

Bernler och Johnsson (2001) beskriver att medborgarna får eller tar makt i relationer. Den makten som vi tar är alltid en expansion av den makt som vi redan har, expansionen kan vara rättfärdig eller orättfärdig. Bernler och Johnsson skiljer i diskussionen om makt på resursmakt samt tilldelad makt. Resursmakt är den makt som utgår från att den ena parten som kan vara hjälparen (socialsekreteraren) har större resurser än den andre (klienten) gällande det som är relevant för maktfördelningen. Det innebär att det är socialsekreteraren som slutligen bedömer och bestämmer hur resurserna ska användas och till vem.

3.3 Relation i allmänhet

Relation förknippas ofta med kommunikation. Genom att kommunicera kan en relation skapas mellan två aktörer. Allt arbete inom socialtjänsten handlar om relationer mellan människor och därför är människan i centrum (Svensson 2008). En bra relation mellan hjälpgivare och den hjälpsökande betyder mycket för att få en positiv resultat av behandlingen. Det framgår av en del forskningsresultat inom framför allt psykiatri och medicin men även andra områden inom hälso- och sjukvården (Eide & Eide 2006). I relationer kan människor lära känna varandra och få intryck av varandras tankar och

funderingar. Att lyssna, förstå, ha förmågan att tolka klienten och att organisera en bra arbetsallians kan vara avgörande för att ge en bra och positiv hjälp till klienten så att man kan ändra och utveckla hans situation i positiv riktning (*ibid*). Det är nödvändigt att behandlaren har goda kunskaper om relationer i allmänhet för att man skall kunna ge en god behandling. Att skapa en bra relation till individen är viktigt att lära känna en människans natur och kultur.

Mänskliga relationer är alltid komplicerade. Därför är det inte lätt att lära känna en människa med en gång. Och ingen människa är den andra lik. Relation har två olika betydelser enligt Svensson et al (2008). Relationen mellan till exempel ett barn och en mor är en känslomässig relation. Om barnen skriker kommer mamman omedelbart för att hjälpa barnet. Mamman känner sig direkt ansvarig för sitt barn och hjälper barnet utan att förvänta sig någon belöning, varken från samhället eller från barnet själv. En sådan relation kallas känslomässig relation. Men som socialsekreterare är relationen till klienten ofta mer neutral. En relation är ett förhållande mellan två eller flera personer som kan anta olika former. Vi berör och berörs av varandra. Man brukar tala om symmetriska och asymmetriska relationer. Dessa begrepp hänför sig till den grad av jämlikhet som råder i ett förhållande. En symmetrisk relation är ett förhållande där parterna är jämbördiga, medan en asymmetrisk relation är ett förhållande där den ena parten har makt över situationen och relationen mellan socialsekreterare och klient är en sådan relation (Andresen 2000).

3.4 Empati

Empati är ett annat begrepp som är viktigt i relationen mellan två individer. Empati handlar fr a att om förmågan till aktivt lyssnande (till den personen som förklarar något) och att uppfatta det som i sammanhanget är viktigt för personen. För Eide och Eide (2006) har begreppet empati två olika betydelser; affektiv empati och kognitiv empati. Affektiv empati innebär enligt dem att leva sig in i andras liv och kanske uppleva hans eller hennes känslor. Kognitiv empati syftar på förmågan att sätta sig i andras situation och miljö för att förstå individens liv. Det är naturligtvis väsentligt att verkligen förstå den personen som söker hjälp. Det är till exempel inte ovanligt att klient och handläggare värderar insatser på olika vis. Klienten ansöker om en extra resurs som handläggaren inte alls kan se är relevant för ärendet. Förmågan att uppleva behovet utifrån den sökandes perspektiv underlättar beslutsfattande och sparar utredningstid. Därför är det viktigt att man inte endast ser sig själv som handläggare.

3.5 Möte och bemötande

Mötet mellan hjälpapparaten (socialsekreteraren) och hjälpsökaren (klienten) kan vara möten mellan två individer som samarbetar tillsammans med stöd och regler som är fastställda inom en organisation (Svensson et al.2008). I det här samarbetet både klienten och socialsekreteraren anpassar sig till organisationens rutiner och regler (*ibid*). Vidare förklarar Svensson et al (2008)att mötet är ett centralt verktyg inom det professionella sociala arbetet. Utan en ständig relation mellan socialarbetaren och klienten och utan en tydlig kommunikering med klienten kan möjligheterna till framgång vara betydligt svårare för både socialsekreteraren och klienten. Socialarbetaren bör förklara klientens skyldigheter och rättigheter för att klienten ska få rätt hjälp. Socialsekreteraren som har makten och de resurser som klienten vill ha, bör vara extra noggrann och tydlig i relationen. När socialsekreterarna möts får de kunskap av varandra och lär sig om hur ska dem bemöta andra människor i andra sammanhang. Socialsekreterare kan möta varandra och lär sig av varandra genom interaktion och praxis. Billquist (1999) beskriver att den första kontakten mellan klienten och socialtjänsten ofta görs via telefon och syftet med samtalet är ofta att klienten ansöker om ekonomiskt bistånd. Under samtalet vill handläggaren ha information om klientens sysselsättning och eventuella ekonomiska situation för att därefter kunna fatta ett korrekt beslut. Människor som inte har något annat försörjningsalternativ

vänder sig till socialtjänsten för att få hjälp. Många som ringer till socialtjänsten har väntat in i det längsta. Kontakten med socialtjänsten präglas av känslor av skuld och skam och att man är orolig över att man skall avslå deras ansökan (*ibid*).

Säkerhetstänkande är viktigt för socialsekreteraren att tänka på i relation till klienten. Samtidigt bör man inte distansera sig från klienten. Att mötas handlar ju både om att träffas och att ha kontakt. Människor kan inte träffas utan att ha kontakt med varandra. Viss rädsla i en kontakt kan vara acceptabel men samtidigt är det en svår balansgång för den professionelle (Svensson et al 2008).

3.6 Professionell roll

Professionalitet innebär att en person som jobbar som handläggare bör ha kunskap om arbetet, att man har utbildat sig för att kunna möta och hjälpa den enskilde som söker hjälp. Enligt Skau (2007) bör man vara professionell i sin yrkesroll och kunna behärska sig och ha de tekniker och instrument som behövs för förändringsarbete. Syftet för både hjälparen och klienten är att nå ett gemensamt mål som kan i sin tur vara till fördel för klienten. I det gemensamma arbetet har hjälparen den överstigande makten över klienten. Det psykosociala arbetet är ett för behandlare och klient gemensamt arbete, där klienten tar stort eget ansvar för att påverka sin situation. Om hur personer som professionella socialarbetare ska uppträda berättar Skau (2007:17):” kunskap om den professionella hjälparrollens inneboende flertydighet är en förutsättning för att man ska kunna förstå vad som sker i interaktionen mellan professionella hjälpare och deras klienter”. Det innebär att om man som socialarbetare ha gedigna förkunskaper och erfarenheter om klientens omgivning, bakgrund etc så har man samtidigt bättre möjligheter till att förstå vad klienten säger.

3.7 Organisation

En organisation är en grupp med människor som samarbetar för att nå ett eller flera mål. Organisationen betraktas som ett yttre styrinstrument som verkar i förhållandet till de individer som jobbar och driver fram verksamheten och vi ser ständig ändringen i verksamheten med stöd av medlemmarna för ett bättre och effektivare resultat (Moren1996). Individerna är, som medlemmar inom en organisation, inte fria att göra vad de vill utan de bör följa regler och rutiner som organisationen har. Alla verksamheter är inte jämförbara. Exempelvis, en anställd på Volvo arbetar med icke-levande material medan man inom socialtjänsten har människor som råvara (Svensson et al.2008). Både socialarbetare och klient är människor och det är viktigt att relationen dem emellan vara bra. Det finns organisatoriska skillnader även inom yrkesfältet för det sociala arbetet. Inom en del organisationer kan medlemmarna uppleva och se resultatet av sitt arbete i förväg medan andra organisationer har svårt att veta det i förväg. De som jobbar inom skolan vet ungefär när ett barn kommer att kunna skriva och läsa. Men för en socialsekreterare är det ofta omöjligt att veta i förväg när en klient ska bli självförsörjare. Socialt arbete har inte lika tydliga yttre ramar som en skola för att nå mål (Svensson et al. 2008)

3.8 Handlingsutrymme

Begreppet handlingsutrymme betyder möjligheter som en socialarbetare har att agera utifrån det utrymme som organisationen ger den. Socialtjänstens organisation består av socialarbetare som har som syfte att förändra människors liv i en positiv riktning. Socialarbetare har ingen makt utöver den makt de får av organisationen. Exempelvis har en socialsekreterare inte rätt att bevilja bistånd till klienten utöver de normer som är fastställda inom organisationen. Och om socialsekreteraren i exempelvis ett jourärendande träffar en klient och ansöker om ett bistånd som går utöver fastställda normer bör socialsekreteraren diskutera detta med kollegor och arbetsledning. I detta sammanhang förklarar Svensson et al(2008:16) att: ” Socialarbetaren å ena sidan möter medborgaren som människa till människa, å andra sidan har sitt handlingsutrymme begränsat genom de ramar organisationen satt i det

uppdrag yrkesutövaren har”. Socialarbetaren och klienten bör komma överens om vad som ska ske. De som är verksamma inom organisationen är inte helt fria att verka på det sättet de vill utan måste anpassa sig till organisationens kultur och hålla sig inom ramarna för organisationen. Det finns ett handlingsutrymme inom organisationen men det man gör bör stämma överens med förväntningar och regler som finns inom organisationen och i bästa fall både och (*ibid*). Men det är inte alltid så att socialsekreteraren bör följa de regler och rutiner som finns inom organisationen. I samband med ovan nämnda påstående hänvisar Svensson et al (2008) oss till Handler (1999). Handler säger att även om man känner sig uppbunden av regler så lämnas utrymme för individuell bedömning. Som socialarbetare ska man inte dra alla klienter över en kam. Nära relationer mellan klient och socialarbetare skapar möjligheter för socialarbetaren att tolka klienten utifrån sitt perspektiv Svensson et al (2008). Det innebär att man som socialsekreterare bör ha den här möjligheten att bedöma själv om individen ska ges extra stöd eller inte. Det finns klienter som har som målsättning att skaffa sig en sysselsättning så snart man kan medan andra inte aktiva lika mycket för att blir självständigt.

4. Resultat och analys

I detta kapitel kommer empirin att presenteras. Jag presenterar och tolkar materialet med stöd av begrepp, teorier och tidigare forskning. Allt material som samlades under studiens gång kretsar i stort sätt kring socialkontor, socialsekreterare och klient. Det är socialsekreterare och klienter som mest samspelar med varandra och det innebär att båda är beroende av varandra för att det sociala arbetet skall fungera. Alla relationer och allt samspel mellan klient och socialsekreterare görs inom organisationen. På så sätt är det helt relevant att använda begreppet bemötande och relation som mest användbara begreppen inom organisation. Jag kom på det då alla mina informanter inte skilde mellan de båda begreppen.

4.1 Socialsekreterare inom socialkontoret

Socialsekreteraren är organisationens representant. Socialsekreteraren kommunicerar med klienten och ger råd till klienten för ett självständigt liv. Det är ofta makt som utövas inom organisationen och socialsekreteraren är den personen som utövar makten. Klienten bör följa socialsekreterarens rekommenderade verksamhet för att få hjälp. Bernler och Johnsson (1999) menar att den makt som ligger i behandlarrollen alltid bör användas för att öka klientens motivation till maktökning till självhjälp.

4.1.1 Arbetsuppgifter

Socialsekreterarnas arbetsuppgifter ser olika ut beroende på hur socialtjänsten är organiserad i den kommunen där man är anställd. Det vanligaste är att socialsekreterarna arbetar inom ett specialiserat område inom socialtjänsten. En del av socialtjänsten är inriktad på arbete med att stödja människor i behov av försörjningsstöd, även kallat socialbidrag. Socialsekreterarna samtalar med klienterna för att undersöka livssituationen i stort och för att få information om klienternas ekonomiska situation. Vissa erhåller försörjningsstöd under längre tid medan andra har det för en kortare tid beroende på att en akut situation uppkommit (skilsmässa, sjukdom etc). Det finns individer utan arbete helt saknar egna inkomster. En del av de klienterna är aktiva i att själva hitta en sysselsättning medan andra inte är lika mycket aktiva och inte heller har som mål att bli självförsörjande. Alla mina informanter poängterar att deras uppgift som socialsekreterare är att hjälpa den enskilde med ekonomiskt bistånd och att hänvisa den enskilde till socialtjänstens resurser. En av dessa resurser kan vara jobbhornet som är en ordinarie verksamhet och drivs i samverkan mellan arbetsförmedlingen, försäkringskassan och socialtjänsten i denna stadsdel som både socialsekreterarna och klienterna verksamma i. Syftet med jobbhornet är att bidra till att fler

personer som bor i stadsdelen kommer ut i arbetslivet. I samband med det nämner jag två citat av två av mina informanter:

”Vi ger klienter olika insatser som socialtjänsten kan erbjuda, tänker jag men vissa saker handlar om pushning ... vi bjuder de insatserna till exempel Jobbhörnet”.

”Vi har som syfte att hjälpa klienter att blir självförsörjande, vi hjälper de som inte har klarat ekonomi... som inte har tillräckligt med resurser också att komma in i arbetsmarknaden... de som inte kan försörja sig själv hjälper dem med ekonomin...”

När man ser på de ovan nämnda citaten får man direkt den uppfattningen att relationen mellan klienter och socialsekreterare är ömsesidig. Men i den här relationen makt utövas av den professionella. För att klienten ha rätt till hjälp är den skyldigt att följa regler och normer som fastställda inom organisationen. När brukaren avviker från den inom organisationen förskrivna normen har socialsekreteraren makten att använda sig av. De instrument som socialarbetaren har och kan använda sig av är skrivna och oskrivna regler om vad som bör eller ska göras i sammanhanget (Skav2007).

Enligt Svensson et al(2008) att vara socialsekreterare betyder att den personen som har hjälprollen ska kommunicera regelbundet med sina klienter och hjälpa dem med att tillhandahålla resurser. För att klientens liv ska ändras bör socialarbetaren kontrollera den enskilde individen och försöka skaffa förutsättningar i relationen för att lyckas(*ibid*). Jag tolkar det som både hjälp och kontroll. Socialsekreterarens uppgift är inte bara att hjälpa den enskilde med ekonomiskt bistånd utan socialsekreteraren kan och är kontrollant också.

Att förstå orsakerna till beroendet av försörjningsstöd är väsentligt. Många hävdar att de flesta som är beroende av socialbidrag finns inom den gruppen som kommer från andra länder, närmare bestämt utrikes födda som anländer till Sverige i vuxen ålder. Bland de som forskat kring det ovan nämnde påståendet kan nämna Angelin(2009). De individer som har svårt att lära sig svenska språket har också svårt att skaffa sig någon utbildning, vilket ofta är nyckeln till arbetsmarknaden. Ungdomar som inte har studerat vidare efter gymnasiet är en del av de klienterna. Alla (d v s tre) mina informanter håller med den här definitionen att invandrare och ungdomar som är i behov av socialtjänstens hjälp. En av de säger:

”Det kan ha olika orsaker till beroendet till ekonomiskt bistånd. Vi träffa många som nyanlända till Sverige som saknar kunskaper i svenska språket som inte kan svenska alls... och så finns personer som är sjuka som har sjukersättning men det räcker inte till då vi hjälper de genom att komplettera deras ekonomi... en del ungdomar som inte har studerat och ... en del som tyvärr är vana att försörja sig på det här viset...”

När det gäller invandrare och deras position i Sverige förklarar Franzen (2003) att vid ankomsten förlorar invandrare en del av det humankapital de skaffat sig under livets gång i hemlandet. Invandrarna förlorar i det nya landet nästan allt som de hade haft i sitt ursprungsland. Individerna måste börja om från början för att skaffa sig liknande utbildning som hade i sitt hemland och dessutom bör personen lära sig det nya landets officiella språk som är huvudnyckeln för att integrera sig i det nya landet och skaffa sig ett arbete.

4.1.2 Bemötande

Svensson et al (2008) menar att mötet är en viktig handling inom socialtjänsten. I det här sammanhanget träffas socialsekreterare och klienter och kommunicerar med varandra.

Socialekreterarna samlas också själva och diskuterar det som måste diskuteras. Begreppet bemötande syftar på hur man som person förhåller sig i mötet. Mötet inom socialt arbete är i allra högsta grad är ett möte mellan individer som var och en har sitt sätt att visa sitt beteende (*ibid*). En av informanterna svarade så här på frågan om bemötandet kan påverka handläggningen:

”Om man ser att personen talar sanningen, ärligt går framåt, kämpar verkligen man ser ganska tydligt ganska tydligt ser man om personen verkligen vill göra sitt bästa för att lyckas så vill man hjälpa till man hjälper extra man kanske ringer mer samtal men kanske gör inte med klienter som är ... omotiverade jag vill extra stödja en människa ... som kämpar... man blir omotiverad när personen inte vill samarbeta.”

Jag tolkar det här citatet av min informant att en del av dennes klienter inte samarbetar lika mycket som andra. Enligt Skau(2007) kan ett gott bemötande öka klienternas självförtroende och deras förmåga till självhjälp. Det finns många som skrivit om att en god relation och tydlig kommunikation mellan professionella socialekreterare och klienter leder till klientens självförsörjande och förbättring för samhället i övrigt. Eide & Eide (2006) beskriver till exempel hur kommunikeringen ska göras mellan de professionella socialarbetare och klienter för att nå ett positivt mål. Empati är ett annat begrepp som kan ha bra karakter i relation till klienten. Det handlar exempelvis om förmågan till aktivt lyssnande till den som klienten berättar om som är viktigt i sammanhanget för personen (*ibid*). Enligt Bernler och Johnsson (1999) underlättar kraven på tydlighet och ett enkelt språk inte endast klientens delaktighet och insyn, utan dessa underlättar även för beslutsfattaren, kollegan som övertar ärendet, samarbetspartners och att klienten tar till sig informationen på ett korrekt sätt. Jag fick tydligt intryck om den här definitionen av alla mina informanter. Jag tolkar vidare mina informanternas svar när det gäller en del klienters långtidsberoende av försörjningsstöd. De säger att om klienten samarbetar med dem kan personen för eller senare skaffa sig en sysselsättning. På frågan om det för klienterna som aktivt samarbetar med socialtjänsten kan finnas bättre möjligheter till jobbskapandet har alla mina informanter liknande förklaringar som att:

”Det är olika klienter, vissa från första början ... säger att de skäms att vara och sitta här för ny besöket helst de vill undvika att komma hit men de är tvungna på grund av tillfälliga omständigheter men vissa är väldigt aktiva och frågar om vilka insatser finns för att de vill komma fram fortare ... men visa är inte så tyvärr... men de flesta är aktiva.”

Enligt Billquist (1999) betyder den personliga kontakten mycket för en del klienter som vill ha nära relation och tät kontakt med sina handläggare. Man kan exempelvis få tips från sina handläggare om arbetsmarknaden. Men för andra kan det kännas tillräckligt med att skicka in sin ansökan varje månad och att socialekreteraren endast kontaktar klienterna vid behov. Det kan finnas många orsaker till att en del klienter vill vara i kontakt med sina handläggare medan andra inte vill det. De klienter som är aktiva och vill ha en tät kontakt med socialtjänsten för att få hjälp till självhjälp upplever inte beroendet till socialtjänsten som obehagligt eller skamfullt. De vill komma ut i arbetslivet och tycker att socialtjänsten kan vara bra resurs i det här sammanhanget medan andra tänker tvärtom. Enligt Carlsson(2005) de klienter som kommit i kontakt med socialtjänsten av egen kraft är mer villiga till samarbete, en viktig orsak när det gäller viljan att söka hjälp och samarbete med socialtjänsten är att klienten balanserar mellan förändring och den nuvarande situationen som befinner sig i, de som mer motiverade till förändring är mer villiga till förändring därför vänder klienterna sig till socialtjänsten för att få hjälp(*ibid*).

4.1.3 Handlingsutrymme

Som socialsekreterare har man begränsade möjligheter att hjälpa klienten. Det finns en del regler som klienten bör följa för att få rätt till hjälp med ekonomiskt bistånd. Socialsekreteraren anpassar sig och hjälper klienten med stöd av lagar och regler som fastställda inom socialtjänstlagen. Om klienten vägrar att följa dessa regler finns risk att klienten inte får hjälp exempelvis med ekonomiskt bistånd alls eller att en del av ansökan avslås. Angående klienter som inte uppfyller socialtjänstens krav säger en av informanterna så här:

”Då får klienten avslag... för att man inte har uppfyllt kraven och att i socialtjänstlagen står att personen bör bidra till självförsörjandet”.

Socialsekreteraren kan avslå den enskildes ansökan till ekonomiskt bistånd med stöd av socialtjänstlagens fjärde kapitel femte paragraf ”Om den enskilde utan godtagbart skäl avböjer att delta i praktik eller annan kompetenshöjande verksamhet som anvisats enligt fjärde paragraf, får fortsatt försörjningsstöd vägras eller nedsättas”. Detsamma gäller om han eller hon utan godtagbart skäl uteblir från praktiken eller den kompetenshöjande verksamheten”). Enligt Svensson et al (2008) innebär handlingsutrymme en möjlighet till att handlägga inom organisationens gränser. Men som socialsekreterare är man inte fri att bedöma utifrån endast sina agna värderingar och att fatta beslut som man vill. Man ska agera utifrån det utrymme som organisationens uppdrag sätter.

Jag tolkar socialsekreterarens reaktion till klienten som ett sätt att väcka och aktivera en drivkraft inom klienten till att aktivt medverka i socialtjänstens rekommenderade verksamheter. Om klienten aktivt försöker att skaffa sig ett arbete kan klientens chans till arbetsskaffande öka. Om klienten får ett arbete då det innebär att klienten står på egna ben som kan försörja sig och sin familj själv och kan även bidra till samhällets välfärd genom att betala skatt.

4.1.4 Sammanfattande kommentarer

Jag kan se en del faktorer hos socialsekreterarna som indirekt påverkar klienten på ett positivt sätt. Att ställa krav på klienten om medverkan i socialtjänstens rekommenderade verksamheter kan öka klientens intresse och motivation till att aktivt söka arbete eller sysselsättning. Alla mina informanter är eniga i frågan om att deras syfte med socialt arbete är att hjälpa de individer som i behov av socialtjänstens hjälp. Att någon klient blir självförsörjande är en stor glädje för mina informanter. För att fatta beslut följer de lagar och regler som är fastställda inom socialtjänstlagen. En av mina informanter förklarar att han vill ägna extra tid för att hjälpa de klienter som aktiva och vill skaffa sig ett arbete så snart som möjligt. Socialsekreteraren poängterar att syftet med socialt arbete är att hjälpa de individerna som söker hjälp till självhjälp, det innebär de klienter som samarbetar med socialtjänsten för att skaffa sig en sysselsättning. Svensson et al (2008) säger att man som socialarbetare ska kommunicera med klienter, bedöma dem, stärka klientens vilja till positivt förändring, samarbeta med dem och leda förändringsprocesser. Alla mina informanter har utfört de ovan nämnda uppgifterna. Jag fick intrycket utifrån deras svar på mina frågor att de bemöter klienterna med respekt, hjälper dem till självhjälp och avslår deras ansökan till ekonomiskt bistånd med stöd av lagar och regler utfall att de inte följer socialtjänstens rekommenderade anvisningar. Om någon socialsekreterare avslår en ansökan om ekonomiskt bistånd förklarar socialsekreteraren för klienten grunderna för beslutet. Slutligen bifogar socialsekreteraren tillsammans med avslagsbeslutet information om hur klienten kan överklaga beslutet om känner sig missnöjd.

4.2 Klienten och dennes upplevelse av bemötandet

Som jag nämnde ovan så var de klienter jag intervjuade verksamma inom ett arbetsmarknadsprojekt som har samarbete med socialtjänsten. Inom verksamheten har var och en av klienterna sysselsatt sig med individuellt syfte och inriktningar. En del har svenska som modersmål och vill skaffa sig gymnasiekompetens genom att söka till folkhögskola medan andra vill lära sig svenska språket bättre. Verksamheten inriktas inte mot en speciell grupp utan det kan finnas deltagare från olika åldersnivåer och med olika kulturella bakgrund.

4.2.1 allmänt om bemötandet

Alla mina informanter upplever socialtjänsten som ett bra och viktigt stöd för deras lycka i framtiden. Alla informanterna var nöjda med bemötandet och tycker att deras socialsekreterare är bra och hjälpsamma och att de är nöjda med bemötandet. En av klienterna säger:

”Jag är absolut nöjd med bemötandet... Ja, faktiskt ... och om jag ringer och frågar någonting eller skriver till dem då får jag alltid bra svar och de verkar vara villiga att hjälpa till i alla fall... de vill men om de kan vet jag inte men det verkar att de vill i alla fall.”

Det verkar som att alla mina informanter är nöjda med bemötandet från sina respektive socialsekreterare och det verkar som att några av informanterna känner till handlingsutrymmet hos handläggarna. De förväntar inte sig att få allt de önskar av sina handläggare utan de är medvetna om att det finns en del regler och lagar inom organisationen som handläggarna har att följa. Att socialsekreterarna gör allt de kan för att den enskilde ska nå sitt mål tvivlar ingen av informanterna tvivel på. Det innebär att kommunikationen och samspelet mellan socialsekreterarna och klienterna är bra. Klienterna är nöjda med bemötandet från sina socialsekreterare och uppskattar det. Som Svensson et al (2008) säger är mötet och relationen centralt för allt socialt arbete och alla organisationer som har människor som råvaror. Stranz (2007) menar att samtalet mellan handläggare och klient i stor utsträckning handlar om en balansgång. Där ska socialarbetaren å ena sidan tillgodose organisationens krav och å andra skydda klientens integritet. Skau (2007) pratar om ”... att ha förmågan att se på världen utifrån andras ögon är en förutsättning för att en person som professionell hjälpare ska kunna förstå sin egen yrkesroll och de samspel och relation som skapas mellan dem.”

4.2.2 Känslor och upplevelser

Det finns mycket forskning om vad klienter upplever när de kontaktar socialtjänsten för att ansöka om bidrag till sitt uppehälle. En av de forskarna som har undersökt klienters känsla inför beroendet till socialkontoret är Hugo Stranz(2007). Han beskriver att klientens skamkänslor när det gäller kontakten till socialkontoret inte handlar om den eventuella rätten till socialbidrag utan att den yttersta orsaken till skamkänslan handlar om varför man hamnat i just på den här situationen då man tvingas ansöka om ekonomiskt bistånd från samhället för sin överlevnad. Varför är det så svårt att hitta ett arbete och stå på egna ben? Klienterna upplever inte socialbidrag som ett bra och värdig alternativ och skäms för det och vill vara osynliga (*ibid*). Alla mina informanter tycker att det är svårt att kontakta socialkontoret för att söka hjälp. I frågan om vilka känslor de har när de kontaktar socialkontoret säger en av informanterna att:

”När man är med sina kompisar så de har mer pengar då jag lever med tre och sex i månaden och måste verkligen ta hand om pengarna och tänka på pengarna om vad man gör med och så. Sen anser

mig lite lägre och gå på socialbidrag än att liksom ah än jobba helt enkelt... alltså man anser sig lite sämre eller att man utnyttjar samhället kan det många tycka att man inte sköter sig och så."

Trots att alla mina informanter var mycket nöjda med relationen till sina socialsekreterare och med kommunikationen dem emellan ser man tydligt skäms känsla utifrån deras förklaringar. Utifrån dessa informanter får jag intrycket att det kan finnas många andra individer som är i behov av hjälp från socialtjänsten men som struntar i att ansöka och nöjer sig med att leva i fattigdom. Det är inte så lätt för en del individer, som egentligen har svårt att försörja sig själv, att vända sig till socialkontoret för att söka hjälp. De nöjer sig med mindre ekonomi trots att de flesta av dem är medvetna om att människor som inte kan försörja sig själv har rätt att söka bistånd i enlighet med socialtjänstslagen (4Kap1§). I enlighet med påstående att skamkänslan är ett aktivt hinder för de klienter som i behov av socialtjänsten poängterar Svensson et al(2008:121) att "det kan röra sig om allt från att man saknar kunskap om sina rättigheter, inte vill underkasta sig de krav som är förenat med att få tillgång till hjälp, att man skäms".

Genom beroende till socialkontoret har individen förknippats med maktlöshet. De som har rollen som klient/brukare har inte makt gentemot socialarbetaren. Klienten bör uppfylla socialsekreterarens förväntningar för att få sina rättigheter i annat fall finns risk för att man inte får några pengar. Makt utövas dem emellan men den kan tolkas både positivt och negativt. Enligt Svensson et al (2008) har man som socialsekreterare makt inom organisationen att ge klienten möjlighet men samtidigt kan det också innebära att man som socialarbetare har makt att göra ingripanden som missgynnar brukaren/klienten. Exempelvis ska klienten för att vara berättigad till ekonomiskt hjälp alltid vara närvarande i kommunen. Klienten ska personligen gå till socialkontoret och lämna in sin ansökan. Klienters möjlighet till resa är begränsad och klienten är ständigt under kontroll. När det gäller makt och utövandet av den menar Carlsson(2005) att makt kan beskrivas som dominansförhållande, där den ena parten (socialsekreteraren) pressar den andra parten(klienten) att göra något eller inte göra något. I samband med det uttrycker sig en av informanterna på detta sätt:

"Att få socialbidrag det verkar att man bor i fängelse man kan inte göra någonting, man kan inte resa, man kan inte köpa bil, man kan inte sätta in pengar på sitt konto, en gång satt jag hundra kronor på mitt konto då nästa månad ... (socialsekreteraren) drog hundra kronor från mitt bidrag fast jag var tvungen att sätta de här pengarna för att betala en faktura, jag ringde till bolaget de skickade en papper jag visade socialen då fick jag tillbaka pengarna efter två månader. De trodde inte på mig"

Utbildning är en viktig faktor för att man ska ha en möjlighet att skaffa sig ett arbete. Utbildning ökar individens möjlighet till sysselsättningskapande. Att få ett jobb handlar inte bara om motivation och vilja från den arbetssökanden utan det kan även finnas andra faktorer som påverkar individens möjlighet till arbetsskaffande. Några av faktorerna kan vara utbildning, ålder och social bakgrund. Stranz (2007) hävdar att oavsett motivationen måste det finnas verkliga möjligheter till att konkurrera på arbetsmarknaden. Utbildning är ett av de viktigaste instrumenten i den här kampen för att använda sig av (*ibid*). De som inte har någon utbildning har betydligt svårare att få ett jobb. Det är alla mina informanter medvetna om. För att slippa försörjningsstöd är det viktigt att skaffa sig en utbildning. Någon av mina informanter är arbetslös sedan många år trots att man hela tiden sökt jobb. Enligt Bengt Carlsson(2005) huvudanledningen till att klienten kommer i kontakt med socialtjänsten är dennes problem. Att bli klient och vara beroende till socialtjänsten upplever den enskilde individen ett misslyckande i livet, vilket är förknippat med skam och skuld känslor(*ibid*). En av mina informanter uttrycker sin känsla kring arbetslöshet så här:

"Jag har inte gått till skolan... Jag skäms för att jag inte har jobb... jag gillar att jobba jag söker jobb... det inte bra för mig därför det bra att folk ha jobb och inte går till socialkontoret... det inte bra

att hela tiden fylla blanketer inte bra... det tar mycket tid... när jag går på socialen de bestämmer över hälften av mitt liv, nästan.”

Det verkar som att informanten är mycket besviken på sig själv och sin arbetslöshet. Skamkänslan hos informanter är ganska tydligt. Informanten önskar en sysselsättning och vill vara ekonomiskt självständiga. Ingen av informanterna nöjer sig med att leva på ekonomiskt bistånd. Att vara bidragsberoende har Börjeson(2008) också pekat på en del faktorer. Han beskriver att människor med dålig fysisk och psykisk hälsa med psykosociala problem och med låg utbildningsnivå har mest drabbas av arbetslöshet och beroenderelation till samhället för sin försörjning. Börjeson beskriver vidare att en förklaring till att människor söker socialbidrag är dennes arbetslöshet och brist på resurser som leder individen till beroenderelationen till socialtjänsten för sin försörjning.

I relation till socialtjänsten och mötet mellan socialsekreterare och klienter har Angelin (2009) i sin avhandling beskrivit att en stor del av de informanter som hon intervjuade hade upplevt bemötanden eller situationer som på olika sätt kränkt deras integritet hos socialtjänsten. För att bli självständig har informanterna olika förklaringar och förväntningar av socialtjänsten. Någon av informanterna tycker att socialtjänsten har onödigt höga krav. Nedanstående citat beskriver två olika informanters syn när det gäller krav från socialtjänsten:

”jag vill starta eget företag och vill de ge mig en chans att försöka i alla fall, jag vill att de ger mig den friheten som jag behöver för att försöka få igång det här. Jag kommer hit i onödan... Jag tror inte de lyssnar, så.”

”det är ganska viktigt att komma hit, kommer inte så det ju tråkigt. jag ser det som plus och lika samarbete ... ju jag tror att det är viktigt, dels för mig själv och hennes(socialsekreteraren) så hon känner att jag klarade det här...”

Den verksamhet som mina informanter är aktiva inom kan passa en del av dem rätt bra men inte alla andra. För personer som till exempel vill skaffa sig någon utbildning, läsa svenska för invandrare(sfi) eller vill hitta en praktikplats kan verksamheten vara lämplig. Men för dem som har andra mål kan det inte vara en lika bra plats. Exempelvis personer som verksamma inom verksamheten men vill starta eget företag och vill ha tid för att skaffa sig resurser för detta projekt, anser inte att verksamheten är en lämplig plats för dem. Det verkar som att socialtjänsten har svårt att kategorisera klienterna och hänvisa dem till den plats som passar individen bäst. En del av informanterna är nöjda med placeringen medan andra är missnöjda. Mina informanter är inte missnöjda med sina socialsekreterare då de inte upplever något fel från socialsekreterarnas sida. Informanterna tycker att det kan vara bra om socialtjänsten omorganiserar sig för att bättre matcha klienterna mot rätt arbetsmarknadsåtgärd. I detta sammanhang poängterar Bernler och Johansson (1999) att den makt som ligger i behandlaren bör alltid användas för att öka klientens motivation till maktökning i syftet till ökning till självhjälp.

4.2.3 Sammanfattande kommentar

Alla mina informanter är nöjda med bemötandet och de upplever relationen till socialsekreterarna som respektfull. Informanterna säger att de har ganska lätt att nå sina handläggare på socialkontoret. Kommunikationen funkar bra men en del av klienterna är inte nöjda med sin placering aktuell verksamheten då den inte uppfyller deras förväntningar. Någon av informanterna tycker att det skulle vara bättre om de hade möjlighet att få ekonomiskt bistånd oberoende av medverkandet i socialtjänstens rekommenderade verksamheter då informanten vill vara fri och ha tid med att starta eget företag. Informanten anser att om den stannar på verksamheten om dagarna är det bara bortkastad tid. Alla informanterna är inte nöjda med sig själva och sin situation i nuläget och vill gärna dra sig undan

socialtjänstens hjälp genom att skaffa sig ett jobb. Några av informanterna är medvetna om att socialsekreterarens handlingsutrymme är begränsat inom organisationen medan andra inte har samma uppfattning om detta. Ingen av informanterna upplever socialbidrag som ett värdigt alternativ för sin försörjning och alla önskar sig att ha något arbete eller sysselsättning.

5. Avslutande sammanfattning

Syftet med min c-uppsats var att undersöka klienters attityder och förväntningar i bemötandet till socialtjänsten. Jag ville även undersöka varför en del klienter blir självförsörjande medan andra inte blir det och vilka faktorer som kan påverka klienten till självförsörjandet, utifrån socialsekreterarnas perspektiv. För att nå mitt mål och få empiri kring frågan intervjuade jag tre socialsekreterare på ett socialkontor och fem klienter inom Göteborgs kommun som verksamma inom en verksamhet som tillhör socialtjänstens verksamheter. Allt material som samlades under studiens gång handlar i stort sätt om socialkontor, socialsekreterare och klient. Inom dessa tre begrepp kan jag tydlig se att finns det en del dolda eller synliga faktorer som alla kan påverka handläggningen direkt eller indirekt. För att få svar på alla mina frågor använde jag mig av tre frågeställningar.

Den första frågeställningen handlar om vilken roll socialsekreterare, som är organisationens representant, spelar i sin arbetssituation för att dennes klienter skall bli självförsörjande. Enligt de socialsekreterarna som svarat på frågan har deras verksamhet inom organisationen spelat stor roll när det gäller klientens självförsörjande. Informanterna säger att de har som syfte att hjälpa klienten genom att stödja klienten ekonomiskt och visa vägen till arbetet. De erbjuder och rekommenderar klienterna socialtjänstens olika resurser, som till exempel Jobbhörnet. Jobbhörnet som är en ordinarie verksamhet på Arbetsförmedlingen i stadsdelen och drivs i samverkan mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och socialtjänsten i stadsdelen. De klienter som jag intervjuade får hjälp av sin verksamhet med exempelvis svenska för invandrare (sfi) eller att man förstärka sina kompetenser för vidare studie på folkhögskolor. Den här verksamheten som klienterna är verksamma inom är en resursverksamhet som socialtjänsten erbjuder klienterna. Alla socialsekreterarna som jag intervjuade har liknande förklaring att de är tillgängliga för att hjälpa sina klienter till självhjälp. Alla socialsekreterarna tyckte att det är stor glädje för dem när en klient blir självförsörjande. Det innebär att de lyckats hjälpa klienten att nå sitt mål.

Den andra frågeställningen handlar om vilken roll klienten spelar i dennes situation för att lyckas. Det finns olika uppfattningar när det gäller klienters roll för att bli självförsörjande. Någon av mina informanter bland klienterna säger att det kan vara effektivare om de själva ges möjlighet att bestämma vad man ska göra under dagarna. Men de flesta av klienterna upplever socialtjänsten som en bra resurs att använda sig av för att lättare skaffa sig en sysselsättning. Några av klienterna säger att om man är fri och socialtjänsten inte ställer krav på dem så kan det finnas risk att de inte är aktiva i att finna en sysselsättning. De flesta av klienterna säger att de har som syfte att blir självförsörjande och de tror att deras aktiva samarbete med socialtjänsten kan leda till arbetsskaffande. De rekommenderade verksamheterna kan till exempel vara aktiv arbetssökande på Arbetsförmedlingen eller regelbundna närvaro på aktuella verksamheten. Enligt två av mina informanter är svenska språket huvudnyckeln till arbetsmarknaden och de hävdar att en aktiv medverkan i svenska kurser för att lära sig svenska(sfi) kan öka deras möjlighet till sysselsättning. Utbildning är en annan faktor som har stor betydelse för arbetsskaffandet.

Den tredje frågeställningen handlar om ömsesidigt bemötande. Enligt socialsekreterarna kan bemötandet påverka handläggningen. Det är viktigt att man får en tydlig bild av klienten så att man kan fatta så bra beslut som möjligt. Tillit är en viktig faktor när det gäller bemötande. En av informanterna säger att om den ser att klienten säger sanningen då är det lättare för denne att fatta ett beslut men om

klienten uppträder annorlunda blir jobbet betydligt svårare. En av socialsekreterarna säger att bemötandet inte kan påverka bedömningen men bemötandet kan göra dennes beslut svårare eller lättare det beroende på hur den klienten som socialsekreteraren träffar uppträder. Bra relation och gott bemötande är två av de viktiga faktorerna som betyder mycket för både klienter och socialsekreterare. Alla som jag intervjuade, både socialsekreterare och klienter, är medvetna om detta.

5.1 Förslag till vidare forskning

Jag föreslår vidare forskning inom socialtjänsten och helst en liknande undersökning med fler informanter och även informanter på olika område inom Göteborgsstad. Det kan vara bättre om forskaren intervjuar informanter på en del andra stadsdelar. Informanter bland de stadsdelar som arbetslösheten är hög och bland de stadsdelar som arbetslösheten är låg. Det kan vara intressant om man jämför befolkningens beroende till socialtjänsten på de olika stadsdelarna och se likhet och olikheter när det gäller relationen mellan socialarbetare och klienter på de olika stadsdelarna. Det kan vara intressant att undersöka klienternas upplevelse om sig själva och om de områden som socialtjänsten placerar klienterna på. I den studie som jag gjorde tyckte en del av informanterna att de placerades på fel plats. De tyckte att de slösar bort bara tiden och ingen som vinner på det. Socialtjänsten har inte kategoriserat oss tillräckligt bra, anser några av de som jag intervjuade.

6.0 Litteratur lista

- Angelin, A. (2009) *Den dubbla vanmaktens logik*: En studie om långvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna Lund Dissertations
- Bergmark, Åke & Lundström, Tommy & Minas, Renate & Wiklund, Stefan (2008): *Socialtjänsten i blickfånget – Organisation, resurser och insatser* Stockholm: Natur och Kultur
- Bernler, G. & Johnsson, L. (2001) *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Billquist, L. (1999) *Rummet, mötet och ritualerna*: en studie av socialbyrån, klientarbetet Och klientskapet. Diss, Göteborgs universitet.
- Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber AB
- Börjeson, Bengt. (2008) *Förstå socialt arbete*. Malmö: Liber
- Carlsson, Bengt (2005): *Hjälpprocesser i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Dahlberg, M.& Mörk, E. *Fattigdom i folkhemmet från socialbidrag till självförsörjning rapport 2009:4*
- Engelstad, F (2006) *vad är makt?* Stockholm natur & kultur
- Eide, T. & Eide, H. (2008) *Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber
- Franzen Eva (2003) *välfärdsstatens väntrum*: studier av invandrares socialbidragstagande.
- Hollertz Katarina. (2005) *Organisering av kommunala insatser för unga arbetslösa med försörjningsproblem* Lund Dissertations in Social Work 41
- Humanistisksamhällsvetenskapliga forskningsrådet. (1990), Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. www.codex.vr.se
- Jönsson, Leif r. & Starrin, Bengt (2000)*Ekonomi-skam modellen och reaktioner på arbetslöshet*
- Kvale, S. (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Ojämlighet och utanförskap Rapport från forskarseminarium i Umeå 23–24 januari 2008: www.forsakringskassan.se/.../socialforsakringsrapport_2008_4.pdf.
- Skau, G.M. (2007) *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Stockholm: Liber.
- Stranz, Hugo.(2007) *utrymme för variation. Om prövning av socialbidrag*.
- Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.

Swärd, H. & Starrin, B. (2007) ”*Makt och Socialt arbete*” I Anna Meeuwisse, Sune Sunesson & Hans Swärd (red): Socialt arbete – en grundbok. Stockholm: Natur och Kultur.

Thomassen, M. (2007) *Vetenskap, Kunskap och Praxis: Introduktion till vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups Utbildning.

Bilaga 1

Information och samtycke

Mitt namn är Naser Bayazidi och studerar på socionomprogrammet vid Göteborgs universitet. Under termin sex har vi som uppgift att skriva c- uppsatsen. Syftet med min uppsats är att undersöka orsakerna till varför en del klienter blir självförsörjande medan andra inte blir det. Jag vill undersöka det från både klienters och socialsekreterares perspektiv. För att skaffa information kring området behöver jag genomföra ett antal intervjuer med er, som spelas in på band. Detta band kommer att spelas över när bearbetningen är klar. Att medverka är frivilligt och ni har rätt att avbryta intervjun under samtalets gång när som helst. Ingen person eller organisation kan identifieras. Jag använder dessa uppgifter bara för uppsatsen. Ni får en kopia av uppsatsen om ni vill efter att uppsatsen blir färdig skriven. Jag är väldigt intresserad av era synpunkter. Ni får gärna kontakta mig om ni har frågor. Du kan nå mig via mail naser@student.gu.se eller telefon 0737-367215

Tack för din medverkan

Med vänlig hälsning

Naser Bayazidi

Bilaga 2 (Intervjuguide gäller socialsekreteraren)

*Jag bör spela in, är det okej för dig?

*Vad heter du?

*Hur länge har du jobbat som socialsekreterare?

*Började du arbetet på det här socialkontoret i början?

*Vad är syftet med socialarbetet?

*Vad är orsakerna till att en person inte kan försörja sig själv?

*Vet du vilken grupp är mest beroende av socialbidrag?

*Vilka faktorer påverkar självförsörjandet?

*Är klienten aktivt för att hitta ett jobb?

*Kan socialsekreterare bidra till klienters självförsörjande?

*Är det positivt att sätta krav på klienten?

*Om klienten inte uppfyller socialtjänstens krav vad händer då?

*Hur påverkar klientens ”person” dig i ditt bemötande?

*Kan bemötandet ändra ditt sätt i beslutfattandet?

*Hur bemötandet påverkar handläggningen?

*Är du nöjd som socialsekreterare?

*Jag har inte mer frågor, vill du tillägga något?

Tack för medverkan

Bilaga 3 (Intervjuguide gäller klienten)

*Jag bör spela in, är det okej för dig?

*Vad heter du?

*Hur gammal är du?

*Är du gift? Har du något barn?

*Hur ser din livssituation ut?

*Vad fick dig att söka socialbidrag?

*Hur länge har du haft socialbidrag?

*Hur kändes det att ta det beslutet?

*Hur känns det att vara beroende av socialkontoret?

*Har du bra relation till din socialsekreterare?

*Är du nöjd med bemötandet?

*Tycker du fått tillräckligt hjälp av din socialsekreterare?

*Är du nöjd med samarbetet med socialsekreteraren?

*Har du lätt att kontakta din socialsekreterare?

*Hur viktigt är samarbetet med socialsekreteraren?

*Hur viktigt är det att uppfylla socialtjänstens krav?

*Hur Kan socialsekreteraren hjälpa dig till självhjälp?

*På vilket sätt du skulle vilja bli självförsörjande?

*Skal man som klient uppfylla socialtjänstens krav för att få sina rättigheter?

*Jag har inte mer frågor, vill du tillägga något?

Tack för medverkan