

# Mötets komplexa värld inom frivården: vad händer bakom den stängda dörren?

Av Veronica Andersson

---

LUNDS UNIVERSITET  
Socialhögskolan

Kandidatuppsats  
HT 14



Handledare: Kerstin Svensson

## Abstract

Author: Veronica Andersson

Title: The Intricate Meeting of One-to-One Offender Supervision: What Happens Behind the Closed Door?

Supervisor: Kerstin Svensson

Not much is known about how one-to-one meetings in offender supervision are conducted. Existing research mainly focuses on evidence-based models, how the probation officer should interact with the probationer rather than studying how the probation officer and probationer actually interact. This study was conducted in order to find out what happens during one-to-one supervision meetings and how the probation officer work with the probationer. The study was based on observations from eight meetings, the participants were eight probationers and four probation officers. The observation material was supplemented with short interviews with the probation officers and surveys answered by the probationers. I found that the meetings are strictly structured. First meetings are divided into five phases while follow-up meetings only contain four phases. The probation officer controls the structure and content of the meeting but also who is gets to speak when. All meetings are associated with certain social standards and norms. The probation officers' power comes from representing the organisation in charge of the meeting and the social standards connected with this organisation.

Keywords: Offender supervision, meeting, probation officer, practitioner skills

## Förord

I samband med min socionompraktik på ett frivårdskontor gjorde jag en pilotobservation. Observationen ingick i ett europeiskt forskningsprojekt som arbetade med att utveckla en metod för forskning om institutioner som verkställer påföljder i frihet. Jag var intresserad av att vet hur projektet hade fortlöpt och om metoden var i teststadiet än. När jag skulle skriva detta examensarbete kontaktade jag professor Kerstin Svensson som är ansvarig forskare för projektet i Sverige, för att höra om det fanns en möjlighet för mig att använda mig av metoden. Jag hade turen att använda denna nya metod och min studie utvecklades till att bli både en fördjupning i hur mötet går till och en fördjupning i vetenskaplig metod. Att studera två områden, där forskning hittills varit begränsad, har varit både en utmaning men även varit enormt givande. Resultatet hittar ni nedan och jag hoppas att ni kommer finna dessa områden lika intressanta som jag gjorde.

Jag skulle vilja börja med att tacka alla modiga medverkande. Jag är oerhört glad att ni valde att dela er tid och kunskap med mig!

Slutligen, ett stort tack till min handledare Kerstin Svensson! Tack för all tid och engagemang som du har lagt ner på detta projekt. Tack för diskussionerna, idéerna, infallsvinklarna och för möjligheten att få se in i forskningens spännande värld! Jag är oerhört tacksam.

## Innehåll

1. Problemformulering .....	1
1.2. Syfte .....	2
1.3. Frågeställningar .....	2
2. Tidigare forskning .....	2
2.1 Forskning om frivård.....	3
2.2 Forskning om möten med socialtjänsten .....	5
3. Metod .....	6
3.1 Urval.....	6
3.2 Observation .....	8
3.2.1 Tillvägagångssätt.....	9
3.2.2 Materialets process innan analys.....	10
3.3 Intervjuer .....	10
3.3.1 Tillvägagångssätt.....	11
3.4 Enkäter .....	11
3.4.1 Tillvägagångssätt.....	11
3.5 Validitet.....	12
3.6 Etiska överväganden .....	13
4. Teori .....	15
5. Analys.....	17
5.1 Mötets struktur .....	17
5.1.1 Introduktionsmöten .....	18
5.1.1.1 Hälsningsfas och inledningsfas .....	18
5.1.1.2 Fasen för allmänna förhållanden.....	18
5.1.1.3 Fas för administrativa rutiner.....	20
5.1.1.4 Avslutningsfas.....	21
5.1.2 Uppföljningsmöten.....	22

5.1.3 Diskussion .....	23
5.2 Agera och interagera .....	24
5.2.1 Vem är det som får tala? .....	25
5.2.2 Arbetsallians .....	26
5.2.3 Samtalstekniker .....	31
5.2.4 Diskussion .....	33
6. Slutdiskussion.....	35
6.1 Ökad förståelse för frivårdares arbetssätt i mötet med klienter .....	35
6.2 Metodreflektion .....	37
7. Referenslista .....	40
8. Appendix .....	45
8.1 Bilaga 1 Informationsblad till frivårdsinspektörer .....	45
8.2 Bilaga 2 Informationsblad till klienter .....	47
8.3 Bilaga 3 Intervjuguide .....	49
8.4 Bilaga 4 Enkät .....	50

## 1. Problemformulering

Kriminalvårdens uppdrag som statlig myndighet är bland annat att verkställa påföljder och att arbeta för att minska återfall i brottslighet (Kriminalvården 2014e). Ofta förknippas myndigheten i huvudsakligen med anstalter, frivården figurerar ytterst sällan i media och den politiska debatten. Dock återfinns majoriteten av Kriminalvårdens klienter inom frivården som har hand om påföljder som verkställs i frihet. En av grundtankarna bakom varför många av kriminalvårdens klienter finns hos frivården är att fängelser ökar återfallsfrekvensen och skapar social oreda i en persons liv (Svensson 2001). Den andra grundtanken är att personer som har det socialt svårt och begått mindre brott kan med hjälp av sociala stödinsatser lättare återvända till ett liv utan brottslighet (Svensson 2001).

De klienter som döms till skyddstillsyn har som påföljd ett års övervakning där de under årets gång måste ha en kontinuerlig kontakt med sin övervakare. Övervakaren är ofta klientens handläggare på frivården men kan även vara en lekmanövervakare. Klienter som har villkorlig frigivning har samma förutsättningar för sin övervakning men med skillnaden att dessa klienter har först verkställt två tredjedelar av påföljden i anstalt.

Redan i början 1900-talet påbörjades arbetet med att verkställa påföljder i frihet dock har tankar om att stödja klienter genom sociala insatser har funnits längre än så. Filantropin hade under 1800-talet en framstående position det stöd- och hjälpverksamhet som bedrevs i fängelserna. Delar av det arbete som utfördes av frivilliga inom filantropin kom senare att professionaliseras och år 1942 kom de första skyddskonsulenterna att anställas inom kriminalvårdsväsendet. Synen på vilka insatser som ska erbjudas och deras utformning har förändrats över åren i takt med att frivårdens arbete har förändrats. Frivården erbjuder idag bland annat deltagande i behandlingsprogram och samverkan med andra myndigheter så som socialtjänsten, arbetsförmedlingen så att klienten kan ta del av deras insatser. Alla behandlingsprogram som finns i frivårdens utbud har ackrediterats av Kriminalvården för att försöka säkerställa, genom forskning, att programmen minskar återfallsrisken (Kriminalvården 2014a, 2014b).

Förutom behandlingsprogram och samverkan med andra myndigheter har frivårdsinspektören sig själv och det personliga mötet med klienten för att arbeta för förändring. I mötet träffas frivårdaren och klienten ansikte mot ansikte för att diskutera hur klientens situation ser ut, vilka behov klienten har och vad som ska göras för att möta behoven. Men vad händer praktiskt i mötet, hur arbetar frivårdarna för att hjälpa klienter?

Internationell forskning har visat att i ärenden där professionella som använder sig av flera olika samtalstekniker i mötet med klienten minskar återfallsrisken (Raynor *et al* 2014). Hur frivårdare arbetar i mötet kan därmed ha stor inverkan på både klienten och dennes förutsättningar att kunna återgå till ett liv utan brottlighet. Anställda inom Kriminalvården använder sig generellt av samtalsmetoden *Motiverande samtal*, även kallad *Motivational Interviewing*, i förändringsarbete med klienter (Forsberg 2006). Hur påverkar detta mötet? Är detta den enda metoden som frivårdare använder sig av eller finns det fler?

För närvarande är forskning om frivården och frivårdares arbetsätt ett ytterst begränsat område i Sverige men även internationellt sett. I sin genomgång av befintlig forskning om frivård efterlyser Gwen Robinson och Kerstin Svensson (2013) mer forskning om just hur arbetet inom frivården går till och hur relationen mellan klient och professionell kan se ut. Ett europeiskt forskningsprojekt arbetar med att skapa en metod för att kunna studera hur arbetet inom frivården utförs. En av metoderna som forskarna har skapat är ett observationsschema, vilket har börjat testas runt om i Europa. Observationsschemat kommer att användas i denna studie för att se om det verkligen ger användbar information om hur frivårdsinspektörerna arbetar i mötet med klienten.

## 1.2. Syfte

Syftet med uppsatsen är att öka förståelsen om hur frivårdsinspektörer arbetar i personliga möten med klienter.

## 1.3. Frågeställningar

Frågeställningarna som ska besvaras är:

Hur utspelas ett klientmöte?

Hur interagerar frivårdsinspektörer med klienter i det personliga mötet?

Hur samtalar frivårdsinspektörer med klienter i det personliga mötet?

## 2. Tidigare forskning

I Sverige är forskning om frivård ett mycket begränsat område. Den aktuella forskningen inriktar sig främst på lekmanövervakare (Kindgren 2012), riskbedömning (Persson & Svensson 2011, 2012) och elektronisk övervakning (Bülow 2014, Nellis & Bungerfeldt 2013, Marklund & Holmberg 2009). Emellertid finns det endast två rapporter från Kriminalvården

under 2000-talet som berör hur frivårdare arbetar praktiskt (Thylefors & Persson 2002, Gustavsson 2004). Thylefors och Persson (2002) fokuserar frivårdarnas motivations- och påverkansarbete medan Gustavsson (2004) har låtit frivårdare skriva dagbok över deras arbetsvecka. Ingen av dem fokuserar specifikt på mötet mellan klient och frivårdare och därför har jag valt att se till forskning om hur möten sker inom socialtjänsten. Detta för att få en bild av hur socialt arbete kan utföras i personliga möten i Sverige.

Förutsättningarna för att jämföra möten i frivården med möten som sker inom socialtjänsten kan tyckas vara små men det finns många likheter mellan dessa två myndigheter. Båda arbetar med socialt arbete och handläggarna arbetar med flera liknande arbetsuppgifter. De gör utredningar, bedömer vilka behov klienterna har och tar ibland beslut om vilka insatser som ska ges. Förutsättningarna för att kunna utföra dessa arbetsuppgifter är att samtala med klienterna, att träffas ansikte mot ansikte – oftast på kontoret. Klienternas förutsättningar skiljer sig emellertid lite åt, frivårdens kontakt med klienter har sin utgångspunkt i en dom för brott medan socialtjänstens klienter vanligtvis söker sig till myndigheten själva. Andra likheter är att båda myndigheter utövar en normaliserande och kontrollerande praktik för att omforma klienterna så att de kan anpassas sig till samhällets normer.

## 2.1 Forskning om frivård

För att hitta forskning som relaterar till möten mellan klient och professionell inom verksamheter som verkställer icke-frihetsberövande påföljder behöver man se till internationell forskning. Peter Raynor, Pamela Ugwudike och Maurice Vanstone (2014) har undersökt relationen mellan de professionellas kompetens och klienternas återfallsfrekvens. Studien utfördes på ön Jerseys kontor för övervakning av icke-frihetsberövade påföljder genom att praktiker filmade utvalda möten med klienter och därefter skickades det inspelade materialet till forskarna som kodade och analyserade observationerna. Forskarna kodade materialet enligt ett observationsschema där kriterierna var specifikt utvalda samtalstekniker. Raynor *et al* (2014) kom fram till att om de professionella använde ett större spann av samtalstekniker fanns det en minskad benägenhet av återfall hos klienterna.

Ioan Durnescu (2014) har undersökt kompetensen hos den rumänska motsvarigheten till frivårdare i relation till deras utbildning. Studiens process liknar den som Raynor *et al* (2014) använde. Professionella spelade in det första mötet de hade med utvalda klienter och skickade sedan in dessa till forskaren som använde sig av ett observationsschema



för att koda observationerna. Genom att komplettera observationerna med intervjuer kunde Durnescu både identifiera vilka samtalstekniker som de professionella använde sig av och förklara varför dessa samtalstekniker användes. Durnescu (2014) visade att vissa samtalstekniker är mer förekommande än andra samt att nästan helt oberoende av utbildningsbakgrund utvecklar de professionella liknande arbetssätt.

Den evidensbaserade praktiken har fått stor genomslagskraft inom kriminalvård både nationellt och internationellt och nämns under begreppet ”*What Works*”. Under 1970-talet gjordes ett flertal studier där det konstaterades att många av de verktyg som användes inom kriminalvård inte reducerade återfallsrisken och i en engelskspråkig artikel frågades vad är det egentligen som fungerar, det vill säga *What works?* (McGuire & Priestley 1995). Att bevisa att en specifik insats var effektiv blev därmed viktigt och har färgat mycket av forskningen efter 1970-talet. Två av de främsta forskarna inom det evidensbaserade området är D.A. Andrews och James Bonta. De har tillsammans med kollegor skapat, analyserat och diskuterat fyra principer att följa i arbetet med klienter (Andrews *et al* 1990a, 1990b, Andrews & Bonta 2010). Principerna att ta hänsyn till är klientens troliga *risk* att återfalla i brott, vilket *behov* har klienten av att få hjälp med problem som relaterar till kriminaliteten, hur *mottaglig* kan klienten tänkas vara till hjälpen som ges samt att den professionelle efter att ha övervägt tidigare principer tar lämpliga beslut i enlighet med dessa. På svenska förkortas dessa principer som RBM, Risk Behov Mottaglighet, och används både vid personutredningar och vid verkställighetsplaneringar.

Andrews har även tillsammans med Craig Dowden (2004) gjort en metaanalys av hur vissa arbetssätt, som samlas under benämningen *core correctional practice* (CCP), påverkar återfallsrisken hos klienter som deltar i ett behandlingsprogram. De fem arbetssätt som ingår i CCP är att professionella på ett effektivt sätt använda sig av sin auktoritet, stödja klienten när han uppvisar prosociala beteenden, lära klienten problemlösande färdigheter, hjälpa klienten att få tillgång till andra resurser som erbjuds i samhället via till exempel Arbetsförmedlingen och slutligen skapa en bra relation till klienten som bygger på ömsesidig respekt samt öppen och effektiv kommunikation. Dowden och Andrews (2004) finner belägg för att CCP förstärker effekten av program som jobbar enligt RBM för att reducera återfallsrisken.

## 2.2 Forskning om möten med socialtjänsten

Christian Kullberg (1994) har i sin avhandling *Socialt arbete som en kommunikativ praktik: samtal med och om klienter* beskrivit och analyserat hur socialarbetare arbetar med ekonomiskt bistånd. Empirin har samlats in genom inspelningar av samtal mellan socialarbetare och klienter men även genom intervjuer med socialarbetare samt klienter.

Kullberg (1994) urskiljer sju faser i ett samtal. De är *hälsningsfasen*, *inledningsfasen* (ärendet konstateras), *fasen för allmänna förhållanden* (klientens problem och bakomliggande orsaker fastställs), *blankettfasen* (relevanta blanketter fylls i), *fasen för uträkning och meddelande av beslut* (biståndet räknas ut och klienten meddelas utfallet), *fasen för administrativa rutiner* (rutiner kring utbetalning med mera behandlas) och *avslutningsfasen*.

Leila Billquist (1999) har gjort en liknande undersökning i sin avhandling *Rummet, mötet och ritualerna: en studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Hon har genom observationer av möten mellan socialarbetare och klienter samt intervjuer med båda parterna svarat på frågan vad som sker på en socialbyrå. Billquist diskuterar hur socialtjänsten genom sina administrativa och kontrollerande aspekter är vad Goffman benämner som en total institution. Klienten måste i det så väl fysiska rummet som i riter genomgå vissa steg för att kunna få tillgång till socialtjänsten. Vidare argumenterar hon att klientarbete är dualistiskt då det finns en administrativ eller kontrollerande process där den professionelle måste följa lagar och regler samt en stödjande process som hjälper klienten med råd, behandling och materiella tillgångar så som ekonomiskt bistånd. Att bli en klient och de förväntningar som detta medför skapas när klienten kommer i kontakt och interagerar med medarbetarna på socialtjänsten (Billquist 1999).

Ytterligare en avhandling som har ett snarlikt tema är Bengt Carlssons *Så blir det hjälp - om hjälpprocesser i socialt arbete* (2003). Carlsson har med hjälp av intervjuer av socialarbetare och klienter undersökt hur processen kring att få hjälp av socialtjänsten kan se ut. Han visar att hur klientens ursprungliga avsikt påverkar attityden till socialtjänsten. Söker klienten villigt hjälp eller ges mycket utrymme kommer klienten att använda sig av detta för att påverka sin hjälpprocess. En viktig faktor i processen är parternas förhandling om problemformuleringen av klientens problem. Är parterna överens om problemformuleringen ges hjälpen lättare. Finns det skilda synen på problemet blir resultatet att klienten viker sig för socialarbetarens syn på problemet och processen blir ensidig utan klientens medverkan (Carlsson 2003).

Kullbergs, Billquists och Carlssons avhandlingar skapar tillsammans en utförlig bild av arbetet med klienter i det personliga mötet inom socialtjänsten vilket är användbart i denna studie. Avhandlingarna är relativt gamla dock saknas det nya aktuella studier som är lika omfattande.

### 3. Metod

För att försöka förstå hur frivårdare arbetar i mötet med klienten valde jag att använda mig av flera olika metoder i en triangulering, där flera källor till empirin används för att styrka de fakta som har hittats (May 2002). Studien domineras av en kvalitativ ansats. Den huvudsakliga metoden var observationer och sedan använde jag mig av intervjuer och enkäter för att kontrollera de data som framkom i observationen och på så sätt triangulera resultatet från observationerna. Intervjuerna användes för att säkerställa ingen information som framkom i observationen hade missuppfattats (Bryman 2011).

#### 3.1 Urval

Syftet med studien är att undersöka hur frivårdare arbetar i det personliga mötet med klienter. Det första steget i urvalsprocessen blev därmed att definiera vilka typer av möten som skulle ingå i studien eftersom detta i gengäld påverkar vilka frivårdare som skulle bli aktuella i urvalet. Inom frivården verkställs det flera olika påföljder och därmed kan mötena mellan klient och frivårdare se olika ut. Jag hade utgångspunkten att studera förstagångsmöten i skyddstillsynsärenden med anledning av observationsschemat som jag skulle använda mig av. Dock var detta för begränsande och jag kunde inte få tillräckligt med deltagare så urvalet utökades till att inkludera förstagångsmöten vid villkorlig frigivning. Därefter utökades urvalet ytterligare till att inkludera möten som utförs senare under verkställigheten för att jag skulle uppnå ett tillräckligt stort urval.

När jag hade valt ut vilka möten jag ville observera gick jag över till att begränsa min urvalsgrupp av frivårdare. Jag fokuserade på frivårdare med löpande övervakningsärenden inom ramen för skyddstillsyn eller villkorlig frigivning. Det finns även frivårdare som arbetar med annan typ av klientkontakt så som att göra personutredningar, handlägga samhällstjänstärenden eller Intensivövervakning med elektronisk kontroll (fotboja). Här är kontakten mellan frivårdare och klient oregelbunden och den begränsade kontakten kan påverka frivårdarens arbetssätt. Dessa ansågs inte vara lämpliga för studiens syfte.

För att kunna hinna utföra observationerna inom uppsatsens begränsade tidsrymd valde jag att endast vända mig till frivårdare inom Skåne. Jag kontaktade chefen för det frivårdskontor där jag har gjort min praktik och jag fick medgivande att kontakta deras personal. Jag skickade jag ut ett informationsbrev, se Bilaga 1, via e-post till de frivårdare som matchade mina urvalskriterier. De tog sedan kontakt med mig för att anmäla sitt intresse. Ambitionen var ursprungligen att hitta deltagare från de fyra frivårdskontoren som finns i Skåne och sedan göra ett sannolikhetsurval så att materialet blev representativt. Jag rekommenderades kontakta frivårdare ansvariga för uppsatsfrågor vid två kontor och en chef vid det tredje kontoret.

Tyvärr fick jag inga svar från de tre andra kontoren. Det var endast frivårdare från min gamla praktikplats som visade intresse, vilket ledde till att jag valde att fokusera på detta frivårdskontor. Urvalet blev därmed ett bekvämlighetsurval. May (2002) skriver att forskare bör undvika urvalsförfaranden där man får en mer eller mindre självvald urvalsgrupp så långt som det går. Med anledning av den begränsade tiden och svårighet att få tag på deltagare gick det tyvärr inte här att frambringa någon annan urvalsprocess än ett bekvämlighetsurval.

Sex frivårdare accepterade att delta men i slutändan kunde bara observationer genomföras med fyra frivårdare. I det ena fallet hade frivårdaren inga intresserade klienter under perioden och i det andra fallet inträffade oförutsedda händelser för frivårdaren som gjorde att hon inte kunde medverka. Totalt deltog alltså fyra frivårdare varav två var kvinnor och två män. Två av frivårdarna handlade primärt ärenden med villkorligt frigivna klienter, en var inriktad på skyddstillsynsärenden och en hade några skyddstillsynsärenden men gjorde även personundersökningar. Frivårdarna var 33-48 år gamla och hade en arbetslivserfarenhet inom frivården på 5-12 år.

Urvalet av klienter skedde även det genom ett bekvämlighetsurval. De deltagande frivårdarna gick igenom sina klientlister och valde ut de klienter som de ansåg kunde tänkas tacka ja till att delta. Därefter skickade frivårdarna ut mitt informationsbrev, se Bilaga 2, till de utvalda klienterna. Jag fick aldrig veta hur många klienter som hade kontaktas och därmed har jag ingen möjlighet att redovisa bortfall för klienternas urvalsgrupp. Åtta klienter tillät mig sitta med på deras möte med frivårdaren.

Fyra klienter var villkorligt frigivna och fyra klienter verkställde en skyddstillsyn. En klient var kvinna och sju var män, vilket är relativt representativt för denna grupp (Kriminalvården 2014c). Kriminalvården delar in sina klienter i åldersgrupper och merparten av dessa åldersgrupper finns representerade bland klienterna som medverkade i

denna studie (Kriminalvården 2014d). Det finns anledning att antaga att klienterna har en mer positiv inställning till frivården på grund av urvalsprocessen men annars uppvisar urvalsgruppen relativ representativitet.

Då majoriteten av frivårdens klienter är män kommer jag att i uppsatsen referera till dem som 'han'. Frivårdare kommer att refereras till som 'hon' eftersom majoritet av frivårdens tjänstemän är kvinnor trots att könsfördelningen i mitt urval var hälften kvinnor och hälften män. Detta bidrar till att säkerställa anonymiseringen av både klienter och frivårdare. Då undersökningsgruppen är liten kan det vara lätt att identifiera deltagarna så att benämna dem på ett schablonmässigt sätt ökar anonymiseringen. Jag kommer inte att använda mig av en genusaspekt i analysen.

### 3.2 Observation

Genom att observera klientmöten fick jag möjlighet till att registrera vad som skedde i mötet mellan frivårdaren och klienten. Det blir en direkt upplevelse av vad som sker i rummet utan att det har filtreras genom någon annans förståelse. Problemet med andra metoder, till exempel intervjuer, är att respondenten återger sin version av fenomenet som studeras utifrån sitt perspektiv (Bryman 2011). Nackdelen med att använda observationer som metod är att det är osäkert om forskaren observerar vad som verkligen händer eller om forskaren tolkar vad som händer (Bryman 2011). Det blev därmed nödvändigt att använda kompletterande empiri för att kunna säkerställa att det jag och de andra involverade parterna hade samma uppfattning av vad som hade hänt under mötet.

För att kunna besvara studiens frågeställningar behövde jag notera flera olika aspekter av mötet. Den huvudsakliga aspekten var att observera frivårdarens agerande men även att notera kontexten agerandet skedde i samt se mötet i sin helhet för att kunna förstå vilka processer som pågick under mötet. Genom att använda mig av ett observationsschema kunde jag notera om vissa förutbestämda aspekter och handlingar skedde.

Observationsschemat kombinerades med ostrukturerade observationer för att som Bryman (2011, s. 266) skriver "att så detaljerat som möjligt [kunna] notera hur deltagarna i en miljö beter sig ...".

Ett observationsschema var under utveckling av forskargruppen COST (European Union Cooperation in Science and Technology) research network on Offender Supervision (Action IS1106). Jag hade kommit i kontakt med COST Action IS1106 under min praktik och tyckte att det skulle vara intressant att få prova deras observationsschema.

Detta schema utvecklades för att kunna göra både nationella och internationella jämförelser i arbetsätt.

Schemat är skapat runt elva kategorier. De beteende som ingår i observationsschemat baseras på tidigare forskning om vad som är effektiva arbetsätt inom verksamheter som har hand om icke-frihetsberövande påföljder. Bland annat är delar av observationsschema baserat på det som användes av Raynor *et als* (2014) i deras Jersey-studie. Observationsschemat var vid observationstillfällena fortfarande i testfasen, vilket innebar att validiteten för metoden var okänd. Metoden borde därför egentligen väljas bort men en fördel med detta observationsschema var att jag hade direkt kontakt med forskare från COST Action IS1106. När det uppstod oklarheter fick jag hjälp och kunde snabbt gå vidare. Jag hade främst frågor kring definitioner och graderingar, till exempel vad anses som ”adekvat ögonkontakt”.

Jag valde att också skriva fältanteckningar under observationerna för att kunna komma ihåg vad jag såg och inte stirra mig själv blind på observationsschemat. Schemat är 15 sidor långt och relativt otympligt att hantera när man tar anteckningar. Jag valde att istället lära mig observationsschemat utantill, ha det i åtanke under observationen och fylla i schemat efter att observationen var avslutad.

Sammanlagt gjordes åtta observationer under studien. En av dessa var ett första möte för skyddstillsyn, tre var första möten för villkorlig frigivning, tre möten var för skyddstillsynsklienter som befann sig en bit in i deras verkställighet och slutligen var ett möte med en villkorligt frigiven som hade verkställt halva sin påföljd. Tre av mötena var trepartsmöten där det var förutom klienten och frivårdaren även ingick ytterligare en person. Vid ett möte deltog en socialsekreterare och vid två möten deltog en ledare för frivårdens egna behandlingsprogram. Antalet observationer per frivårdare var följande: en frivårdare observerades tre gånger, två frivårdare observerades två gånger vardera och en frivårdare observerades en gång.

### 3.2.1 Tillvägagångssätt

Observationerna utfördes i de rum som frivårdarna vanligtvis använde för sina möten. Frivårdaren hämtade klienten från väntrummet, förklarade syftet med observationen och frågade klienten om att bekräfta sitt samtycke och därefter introducerades jag som forskare. Detta skapade ett moment som vanligtvis inte förekommer vid ett möte inom frivården, därför påbörjades observationen först efter min introduktion. Alla satte sig ner. Jag satt så att jag kunde se båda parter men med en distans på någon meter från dem. Detta för att min fysiska

närvaro inte skulle vara för påträngande samt att det var lättare att studera kroppsspråk på håll. Precis som inledningen blev avslutningen på mötet annorlunda än vad som är vanligt då jag stannade kvar med klienten för att fylla i enkäten. Därför kommer inledningen och avslutningen av mötet endast behandlas översiktligt i uppsatsen.

Under tiden mötet pågick interagerade jag inte med frivårdaren eller klienten utan var en icke-deltagande observatör med en passiv roll. En fördel med att som forskare distansera sig från den observerade situationen är att sina eget agerande inte påverkar situationen (Bryman 2011). Dock ökar chansen att man som observatör missförstår den sociala situationen (*ibid.*). För att motverka denna risk för missförstånd valde jag att komplettera observationen med andra metoder.

### 3.2.2 Materialets process innan analys

Det material som har samlats in under observationerna återfinns i två olika grupper. Materialet i den första gruppen relaterar till observationsschemat. Den består av deskriptiv informationen som samlades in i enlighet med observationsschemat. Den andra gruppen består av resterande fältanteckningar, det vill säga all information som gick utöver observationsschemat. Detta material ger liv till den deskriptiva informationen, sätter det i en kontext, beskriver processer och interaktioner med mera. Citaten som återges i uppsatsen är tagna från fältanteckningarna och är inte direkta citat från frivårdare och klient utan är vad jag har nedtecknat.

## 3.3 Intervjuer

Kvalitativa intervjuer användes för att kontrollera och komplettera empirin från observationerna. För att kunna få ut så mycket information som möjligt ur intervjun använde jag mig av semi-strukturerade intervjuer (Bryman 2011). Jag skapade en intervjuguide, se Bilaga 3, utifrån olika teman som relaterade till observationen (*ibid.*). Intervjuguiden blev reviderad efter den andra intervjun då fler teman dök upp om arbetet generellt. I slutändan blev alla frivårdare tillfrågade samma frågor. Intervjuerna tillät mig också att ställa fördjupande frågor om observerade fenomen och ställa frågor kring eventuella frågetecken som uppstod under observationen (*ibid.*).

### 3.3.1 Tillvägagångssätt

Efter avslutad observation satte jag och frivårdaren oss tillsammans på antingen frivårdarens arbetsrum eller i ett konferensrum för att kunna genomföra intervjun ostört. Det gjordes en intervju vid varje observationstillfälle så vissa av frivårdarna intervjuades flera gånger. Dock finns det en intervju behandlar två observationstillfällen på grund av att observationerna gjordes med samma frivårdare, på samma dag. Jag ställde frågor utifrån den intervjuguide, se Bilaga 3, som jag hade skapat och intervjuerna varade från 10 till 30 minuter. Intervjuguiden kortades ner vid de tillfällen då frivårdaren hade intervjuats tidigare eftersom vissa frågor, om till exempel handledning, var allmängiltiga och inte situationsspecifika.

Då intervjuerna var korta valde jag att anteckna frivårdarens svar och renskrev dem i samband med att jag transkriberade anteckningarna från den relaterade observationen.

## 3.4 Enkäter

Att få klienternas synvinkel på mötet var viktigt för mig men samtidigt vill jag inte inkräkta på deras tid. Jag valde därför att göra en kortare enkät med flervalfrågor för att undersöka klientens attityd till sin kontakt med frivården. Enkäten bestod av sju påståenden som besvarades med ett alternativ på en fem-gradig skala, se Bilaga 4. Den sista frågan var en öppen fråga där klienten hade möjlighet att ta upp aspekter av mötet som inte hade berörts i de föregående påståendena. Vanligtvis bör en pilotstudie göras för att testa om frågornas utformning (Bryman 2011). Det fanns inte tidsutrymme för att göra en pilotstudie dock generaliseras inte resultaten från enkäten utan endast användas för att validera empirin från observationerna och intervjuerna.

### 3.4.1 Tillvägagångssätt

Efter avslutad observation tillfrågades klienten om han ville fylla i enkät om mötet. Han fick därefter valet att gå igenom enkäten tillsammans med mig eller fylla i den själv. Fem klienter valde att fylla i enkäten själv och tre klienter gick igenom enkäten tillsammans med mig. Av dessa tre talade en klient inte svenska och behövde därför få enkäten översatt till engelska. En klient hade en lindrigare intellektuell funktionsnedsättning och för att han enkelt skulle kunna ställa följdfrågor samt jag skulle kunna stämma av att han hade förstått frågorna valde jag att vi fyllde i enkäten tillsammans. Det tog cirka fem till tio minuter för klienten att fylla i enkäten. Därefter tackade jag klienten för dennes tid och medverkan och följde jag honom ut till väntrummet.



### 3.5 Validitet

Kvaliteten på den kunskapen som produceras i en studie påverkas av flera faktorer (Bryman 2011). Bra kunskap kommer bland annat från att studien kan anses vara trovärdig. Carlsson diskuterar i sin avhandling vikten av ”att undvika styrning i forskningsprocessen” (2003, s. 41). Det är först och främst empiriinsamlingen som Carlsson hänvisar till men det gäller även styrning av forskaren själv. För att minska risken för att materialet jag har samlat in ska vara styrt av mina egna uppfattningar, tankar och idéer har jag valt att använda mig av triangulering. Genom att kontrollera vad jag har observerat med hjälp av intervjuer och enkäter går det att få flera versioner av samma möte som observerades (Carlsson 2003). Dessutom har alla frivårdare utom en observerats vid mer än ett tillfälle, vilket ökar möjligheten att se likheter och skillnader i arbetssätten. Trianguleringen används även för att stämna av om observationsschemat verkligen mäter det man vill att det ska mäta.

Förförståelse är något som finns med forskaren genom hela forskningsprocessen och den subjektiva förståelsen influerar forskarens arbete. Jag har praktiserat och arbetat inom frivården och har därmed en förförståelse om hur frivårdare arbetar, vilka begrepp de använder och så vidare. Detta kan ha gjort att jag har lagt vikt vid saker som andra forskare inte hade noterat och förstått. Jag har dock aktivt försökt att göra mig själv medveten om vilken förförståelse jag har och reflekterat över detta under forskningsprocessen. Jag har även bitt frivårdarna att förklara termer och begrepp närmre under intervjuerna så att jag inte skulle göra antaganden om termernas innebörd.

Kunskapens kvalitet i en studie påverkas även av urvalet av de personer som medverkar i studien. Jag gjorde ett bekvämlighetsurval och har få deltagare i studien vilket leder till en låg generaliserbarhet (Bryman 2011). Resultatet kan därmed vara svårt att appliceras på hela frivården och kan inte sägas representera alla möten inom frivården. Men studien är unik i sitt slag inom Sverige och ger en inblick i arbetet som frivårdare gör i mötet med klienten.

Empirin har bearbetats genom att det har tematiserats utifrån de tre teman: *mötets struktur, agerande/interagerande i mötet samt samtalstekniker/hur samtalar frivårdarna*. Med hjälp av tidigare forskning, observationsschemats interna struktur och referenser till relevanta delar av Vanstone och Raynors manual (2012) kodades materialet för att hitta relevant data. Citat valdes ut i enlighet med denna kodning.

### 3.6 Etiska överväganden

Att medverka i en studie kan leda till att deltagarna utsätts för sociala och psykologiska risker (Nyström 2012). Ansvariga för studien måste försöka minska risktagande genom att göra etiska övervägande (*ibid.*). Det är viktigt att forskning aldrig får orsaka deltagarna någon skada (Kalman & Lövgren 2012, Bryman 2011). Observationer som metod följs av en viss etisk problematik (Vetenskapsrådet 2011). Detta då forskaren iakttagert när deltagaren interagerar med andra i en social miljö, ser handlingarna som utförs, hör vad som sägs och hur det sägs. Riskerna som kan uppstå i samband med observationer är alltså både sociala och psykologiska. För att minska de sociala riskerna valde jag att göra öppna observationer där deltagarna tydligt visste vem jag är och vilken roll jag hade. Observationerna skedde på frivårdarens arbetsrum eller i ett besöksrum och begränsades därmed till en social miljö och interaktionen mellan två personer. Det fanns en chans att känsliga ämnen skulle beröras och klienten var underrättad om att jag som forskare har konfidentialitet men jag valde att lämna rummet om klienten önskade, vilket hände vid ett tillfälle. Vad som är viktigt att uppmärksamma är att observationens fokus låg aldrig på klienten utan på frivårdaren och alla involverade blev informerade om detta innan observationen började. Nyström (2012) reflekterar att som forskare kan man aldrig avlägsna alla risker dessutom finns det alltid ett visst mått av risktagande i allas vardag men att forskaren måste aktivt arbeta för att minimera riskerna med ett deltagande.

De deltagande frivårdarna valde ut klienter som kunde vara intresserade av att delta i min studie. Denna typ av urval skapade tre etiska problem. Det första problemet var att klienterna befann sig i beroendeställning till frivårdarna. Att få ett informerat samtycke från klienten var därför en etisk nödvändighet. Vetenskapsrådet (2011) förordar ett skriftligt samtycke i samband med observationer men då tidsspannet för studien inte tillät detta valde jag att ge klienterna möjlighet till att tacka nej till medverkan vid två olika tillfällen. Det första tillfället var i samband med det informationsbrev som skickades ut till klienterna, se Bilaga 2. Om klienten ville tacka nej kunde han vända sig till mig, min handledare eller till frivårdaren. På samma sätt kunde klienten vända sig till sin frivårdare om denne fann det svårt att kontakta främlingar. De klienter som valde att låta mig observera mötet de var med i blev återigen tillfrågade om samtycke att delta vid observationstillfället. Innan klienten visades in i rummet för observationen förklarades syftet med observationen, forskarens fokus och klienten bads att ge sitt verbala samtycke.

Det hade varit önskvärt att jag som forskare själv skulle kunna ta kontakt med klienterna men inga klientuppgifter får lämnas ut av frivården till utomstående parter. Personuppgiftslagen (SFS 1998:204), PUL, innehåller ett särskilt starkt skydd för personuppgifter som berör brott (Kalman & Lövgren 2012). För att vara säker på att studien inte skulle strida mot PUL valde jag endast notera klientens ålder, kön och om han har varit aktuell inom frivården tidigare. Att låta kontakten med klienten gå via frivårdaren möjliggjorde studien. Att undvika forskning om frivården där klientkontakt ingår skulle vara problematiskt (Kitcher 2011).

Det andra problemet som uppstod i samband med urvalet var att frivårdarna visste vilka klienter som har varit med vid deras observationer och därmed var det svårt med anonymiteten i relation till svaren som gavs i enkäterna. Kalman och Johansson (2012) framhäver vikten av att ingen av informanterna blir igenkända, inte bara under materialinsamlingen utan även efter. Det är viktigt att skydda deltagarna mot de personer som de står i beroendeställning mot. Dock är uppsatsens fokus frivårdarens agerande och enkäterna diskuteras inte individuellt utan som en helhet. På så sätt gick det att anonymisera klienternas svar för frivårdarna.

Det tredje problemet rör kvaliteten på kunskapen som kommer från det insamlade materialet. Beroendeställningen som finns kan leda till att deltagens svar ändras för att ge en bättre bild av fenomenet som undersöks än om parterna var okända för varandra (Kalman & Johansson 2012). Mitt material återger eventuellt en mer idealisk bild av mötet mellan klient och frivårdare men är i så fall snarare en förstärkning av frivårdarnas bild av sina möten än en helt felaktig återgivning av vad som händer under ett möte. Det är primärt enkäterna som kan argumenteras hålla en lägre kvalitet.

Ytterligare en etisk punkt som behöver övervägas är att frivårdskontoret där jag gjorde mina observationer är min tidigare praktik- och arbetsplats. En nackdel med att ha tidigare haft kontakt med frivårdarna var att det var svårt för mig att dela på rollen som forskare och arbetskamrat. En fördel var att frivårdarna känner sig bekväma med mig och därmed kanske mer villiga att öppna upp sig än om jag hade varit en främling. En annan positiv aspekt var att det var lätt för mig att få tillgång till frivården som organisation och specifikt det aktuella frivårdskontoret. Det hade varit fördelaktigt om jag hade kunnat utföra mina observationer på ett annat frivårdskontor men det är svårt att få tillgång till fältet. Tyvärr är detta ett återkommande problem för många forskare som studerar organisationer som verkställer påföljder i frihet, även internationellt (Robinson & Svensson 2013).

Slutligen behövs det även göras en etisk övervägning i relation till specifika klienter. En av de observerade klienterna hade en lindrig intellektuell funktionsnedsättning. Lövgren, Kalman och Sauer (2012) rekommenderar att när en respondent har en intellektuell funktionsnedsättning att forskaren tar kontakt med personens god man eller familjemedlem för att garantera sig om att klienten har förstått innebörden med studien. Klienten i det här fallet har en god man men är själv den huvudsakliga beslutsfattaren i sitt liv. Efter en diskussion med klientens frivårdare togs ett gemensamt beslut om att inte kontakta en tredje part för bekräftelse då detta kunde få klienten känna att det skulle inkräkta på hans bestämmanderätt. Frivårdaren avsatte längre tid före observationen för att klargöra att klienten visste vad han gav samtycke till. En annan klient hade inte svenska som modersmål varav mötet skedde på engelska. Dock innebär detta inget problem då klienten och frivårdaren använde ett enkelt språk och talade långsamt så att samtalet kunde lätt följas. Det finns inget som tyder på att språket skulle ha påverkat mötet och dess mål då resultatet från observationen överensstämmer med övriga resultat.

Det kan bevisligen uppstå viss etisk problematik med att genomföra en observationsstudie så som denna. Dessa nackdelar som måste vägas mot värdet och nytta av kunskapen som skapas (Kalman & Lövgren 2012). Nyttan med denna studie är att den undersöker ett område som det inte har forskats om tidigare trots att det är en verksamhet som utövas för cirka 14 000 klienter årligen.

## 4. Teori

Sociologen Erving Goffmans syn på hur vi människor interagerar med varandra brukar kallas för det dramaturgiska perspektivet. Goffmans (2009) perspektiv handlar om att när två eller fler personer träffas startar ett skådespel. Hur vi agerar beror på situationen och vilka deltagarna är. När skådespelet börjar behöver de olika rollerna definieras, vad ska jag göra och hur ska jag agera. Detta sker ofta genom icke-verbal kommunikation och när väl rollerna har etablerats fortsätter skådespelet. Vilken roll en person tar beror på hur denne vill framstå och vad hon eller han vill uppnå under interaktionen. Billquists (1999) har utifrån Goffmans dramaturgiska perspektiv skapat vad hon kallar ett interaktionsperspektiv. Hon poängterar bland annat att "[d]et finns regler i det rådande samhället för hur man skall bete sig öga mot öga" (Billquist 1999, s. 56). Bryter en person mot normerna kan sanktioner utgå. Carlsson sätter normerna i relation till organisationer och skriver att "[i] organisationen finns ett manus

för vad som kan eller bör ske” (2003, s. 17). Så mötet mellan klient och frivårdare påverkas inte bara av normerna i samhället utan även av organisationens mallar och hur aktörerna tar sig an sina roller.

Jag kommer även att använda mig av Kullbergs samtalsfaser som grund för min analys. Kullberg (1994) argumenterar i sin avhandling att det finns sju faser i socialtjänstens besökssamtal och dessa speglar myndighetens syfte med samtalet. Vissa av dessa sju faser är även relevanta för frivården, andra är inte och några behöver anpassas efter den ändrade kontexten. *Hälsningsfasen*, *inledningsfasen* och *avslutningsfasen* återfinns som de är också inom frivården. *Hälsningsfasen* innebär att utbyta hälsningsfraser medan *avslutningsfasen* handlar om att återföra samtalet till ett vardagligt samtal i slutet av mötet. Jag kommer inte att analysera *hälsningsfasen* i djupare detalj eftersom denna fas skedde innan observationen påbörjades. Efter *hälsningsfasen* kommer *inledningsfasen* då den professionelle och klienten identifierar varför mötet hålls.

De faser som inte återfinns inom frivården är *blankettfasen* samt *fasen för uträknande och meddelande av beslut*, varav dessa faser kommer att uteslutas i analysen. Faserna som behöver justeras i enlighet med kontexten är *fasen för allmänna förhållanden* och *fasen för administrativa rutiner*. I *fasen för allmänna förhållanden* är det ursprungligen klientens problem och orsakerna bakom dessa som undersöks. För frivården blir denna fas istället att undersöka klientens sociala situation vid brottet, vilka orsaker som låg bakom brottet och vilka behov klienten har i sin nuvarande situation. Det kan ha förflutit relativt mycket tid, ibland upp till något år, mellan brottet och domen vilket gör att klientens levnadsförhållanden kan ha drastiskt ändrats under tiden. Detta underlag bildar sedan grunden för de stödjande insatser som kommer att erbjudas under verkställigheten. Kullberg (1994) definierade *fasen för administrativa rutiner* som den i samtalet då klienten upplyses om vilka rutiner socialtjänsten har för utbetalning av ekonomiskt bistånd samt inlämning av en ny ansökan. För frivården blir denna fas då klienten informeras om vilka skyldigheter denne har under verkställigheten och vad klienter behöver göra för att anses upprätthålla adekvat kontakt samt följa övriga regler. I denna fas bör också konsekvenserna av överträdelser av dessa regler tas upp.

När empirin analyserades fann jag att det fanns en fas i några av mötena som inte passade in i Kullbergs fasindelning. Därför skapades en ny fas för att täcka upp behovet. Jag har valt att kalla denna fas för *arbetsfasen*, eftersom det är här som frivårdens löpande arbete med klienten utförs.

Även Billquist (1999) har gjort en liknande fasindelning som Kullberg. Hon har dock valt att centrera sin analys kring fyra faser istället för Kullbergs sju. Hennes fyra faser kan hitta motsvarigheter i Kullbergs faser men till skillnad från Kullberg använder Billquist sina faser endast för analysen av första möten mellan klient och handläggare där målet är att undersöka om klienten faller under myndighetens ansvarsområde samt slussa klienten vidare till rätt instans (Billquist 1999). Hon använder inte faser när hon analyserar samtal som sker därefter trots att klienten kan ha flera möten innan beslut om insatser tas.

## 5. Analys

I kvalitativ forskning anses kontexten vara en viktig del av förståelsen av ett fenomen. Därför inleds presentationen av studiens resultat med en översikt av kontexten för mötet mellan klient och frivårdare. Frivårdskontoret ligger i en anonym byggnad i stadens centrum. Byggnaden delas med andra verksamheter och företag. För att klienten ska komma in på själva kontoret behöver han ringa på en klocka och blir insläppt efter personalen har tryckt på en elektronisk dörröppnare. Frivårdskontoret har ingen säkerhetsbåge eller någon annan form av säkerhetskontroll. Klienterna blir insläppta till väntrummet och dörrarna som leder in till övriga lokaler är låsta. Mötet sker antingen i ett av frivårdens besöksrum eller på frivårdarens arbetsrum.

### 5.1 Mötets struktur

Det finns förväntningar på hur samtal mellan myndighetspersoner och klienter ska ske (Kullberg 1994). Det borde därmed finnas en viss återkommande struktur som mötena på frivården baseras på. Billquist (1999) och Carlsson (2003) delar in sitt material efter olika mötestyper. Carlsson (2003) använder sig av kategorierna första mötet och fortsatta händelseförlopp. Jag har valt att göra en snarlik indelning. Min första kategori är introduktionsmöten där jag analyserar första möten mellan klient och frivårdare. I den andra kategorin, som benämns som uppföljningsmöten, analyseras möten som sker senare under verkställigheten. Jag kommer att relatera faserna till frivårdarnas arbete med klientverksamheten stomme, verkställighetsplanen (VSP). I planen finns det definierat olika områden som ska fokuseras i arbetet med klienterna för förhindra återfall i kriminalitet. Dessa områden kallas för *insatsområden* och inkluderar bland annat fysisk hälsa, psykisk hälsa,

missbruk, boende, ekonomisk situation och familjesituation. Varje klient ska ha en plan för sin verkställighet och det är frivårdarens uppgift att skapa den.

### 5.1.1 Introduktionsmöten

Fyra introduktionsmöten observerades. Möte 1 var med en skyddstillsynsklient och möten 2-4, var med klienter som var eller skulle snart bli villkorligt frigivna. Möte 4 var ett trepartsmöte tillsammans med en socialsekreterare. Möte 1 varade i 90 minuter medan mötena med villkorligt frigivna klienter varade i 25- 40 minuter. Möte 2 var 30 minuter långt, möte 3 varade i 25 minuter och möte 4 var 40 minuter långt.

#### 5.1.1.1 Hälsningsfas och inledningsfas

Alla möten började med en *hälsningsfas*. Därefter följde en *inledningsfas* och precis som hos Kullberg (1994) är fasen kortvarig, endast ett par meningar lång. Fasens innehåll skiljer sig åt i de olika mötena, till exempel i möte 1 berättar frivårdaren om mötets upplägg samt förklarar skillnaden mellan dagens möte och framtida möten. Medan möte 2 inleds med att klienten frågar om en frivårdare som han har haft under en tidigare verkställighet och frivårdaren förklarar orsakerna bakom varför han inte kan få samma frivårdare under den aktuella verkställigheten. Möte 4 har en liten längre inledning då den dels består av en presentation av all tre närvarande parter men även en beskrivning varför socialsekreteraren sitter med på mötet. I möte 1 kan det argumenteras att frivårdarna använder *inledningsfasen* som en del av den allmänna handläggningsrutinen medan i möte 2 är inledningen mer på ett personligt plan. *Inledningsfasen* är en öppning så att parterna kan snabbt lära känna den andra eller de andra personerna i rummet (Kullberg 1994). Men det ger även en möjlighet för mötets deltagare att justera sina roll och framträdande för att passa in i just detta sammanhang (Goffman 2009). I tre av fyra möten tar frivårdaren redan här kommando över samtalet och styr det.

#### 5.1.1.2 Fasen för allmänna förhållanden

Nästa fas, *fasen för allmänna förhållanden*, återfinns i alla möten. Fasen upptar en stor del av samtalet och består av att frivårdaren söker information kring klientens ekonomiska och sociala situation. De relevanta områdena återfinns i VSP som upprättas efter introduktionsmötet (Kriminalvården 2014f). I planen finns den information som frivårdaren samlade in under första mötet samt planerade insatser. Billquist noterar under socialsekreterarna försöker ”få en så bred bild som möjligt över sökandes situation” (1999, s.

122). Frivårdarna arbetar på liknande sätt men samtidigt håller sig till de områden som finns i VSP.

Det framkom tre sätt att samla in information om klientens livssituation. Det första sättet är att frivårdaren frågar fritt kring områdena och klienten svarar på frågorna, tillsammans skapas en gemensam bild av hur klientens situation ser ut. Detta är vad Kullberg (1994) beskriver som en dialogisk form av informationsinsamlande. Den återfinns i möte 3 och 4. Ibland kan klientens svar vara uttömmande och ibland får frivårdaren fortsätta ställa frågor för att kunna bilda sig en bild av vad som har hänt. Ett exempel kan tas från möte 4 när frivårdaren frågar klienten om brottet.

Frivårdare: Varför hamnade du här, vad har hänt?

Klient: Det finns inga problem nu. [Jag] slutade med alkohol 1 år innan brottet, hade kanske druckit en – två öl vid brottstillfälle. Det kunde vara sömntabletterna [som påverkade mig].

Frivårdare: Det blev fel under en kväll?

(Möte 4)

Det andra sättet är att frivårdaren och klienten går tillsammans går igenom ett papper där det återfinns fyra övergripande områden. De fyra områdena väljs av klienten från en lista med insatsområdena i VSP. Klienten får sedan själv med några meningar beskriva hur situationen ser ut på ett område i taget. Klienten ombeds även att beskriva om det finns något inom området som han är inte är nöjd med, framtida mål och vad han kan göra för att uppnå målen. Slutligen får klienten gradera hur viktigt det är för honom att göra förändringarna inom respektive område. Detta är en ny metod som frivårdarna själva har skapat för att bland annat låta klienten få mer utrymme (Intervju 2). I möte 2 används detta insamlingsätt och då detta är ett nytt arbetssätt som provas börjar frivårdaren med att förklara situationen eftersom klienten har varit aktuell inom frivården tidigare.

Frivårdare: Vi ska göra lite annorlunda, du får berätta för mig vad du vill göra.

Klient: Jag vill komma ut i samhället, få en utbildning.

Frivårdare: Vad är ditt mål?

(Möte 2)

Frivårdaren utgår från vad klienten vill och fortsätter att samla information utifrån dessa förutsättningar.

Det tredje sättet att samla information om klienten hittas i möte 1. Där använder frivårdaren sig av personutredningen som gjordes i samband med rättegången.

Personutredningen berör samma områden som finns i VSP och är baserad på en intervju som



en frivårdare gjorde med klienten under utredningen. Informationen i personutredningen har alltså sammanställts av en tredje part och kan därmed argumenteras ha filterats till att bli, åtminstone delvis, en ny version av klientens egen berättelse. Frivårdaren sitter med den avslutade personutredningen framför sig i pappersformat och läser från vad som står under varje område. Efter varje område frågas klienten om situationen fortfarande ser ut som det har beskrivits och därefter ställer frivårdaren några kompletterande frågor. Fokus ligger därmed inte på klientens egen återgivning av sin situation utan hur en tredje part har beskrivit situationen.

### *5.1.1.3 Fas för administrativa rutiner*

Alla frivårdare har en *fas för administrativa rutiner* i sina möten men utförligheten varierar. Innehållet i fasen reflekteras väl i kriterier som finns med i observationsschemat, nämligen att frivårdaren förklarar sin roll, vad verkställigheten innebär, vilka skyldigheter klienten respektive frivården har, vilka målen är med verkställigheten, vilka rättigheter klienten har och vilka konsekvenserna är av inte följa utsatta regler. Vid villkorlig frigivning tillkommer även information om att övervakningen kommer att prövas vid ett av frivårdens kollegium om den ska fortsätta eller inte. Generellt ägnar frivårdarna mer tid på att informera om klientens skyldigheter och konsekvenser av felaktigt agerande än vilka rättigheter klienterna har. Vid genomgång av klienternas enkätsvar ges en allmänt positiv bild av frivården förutom vid frågan om information om vilket stöd de kan få från frivården (fråga 6, Bilaga 4). Här är två av de åtta svaren mindre positiva och en klient lägger till att det ”hann[s] inte gå igenom vilket stöd som man kan få” (Enkät 6).

Två möten som inte följer ovanstående formen är möte 1 och 3. I möte 1 görs en utförlig beskrivning om hur verkställigheten är uppbyggd, vad frivården förväntar sig av klienten. Frivårdaren använder visuella hjälpmedel genom att rita upp verkställighetens förlopp. I detta möte kommer *fasen för administrativa rutiner* före beskrivningen av allmänna förhållande till skillnad från de andra mötena. Klienten behöver en grundläggande förståelse av vad det innebär att verkställa en påföljd innan information om hans sociala förhållanden samlas in. Det andra möte är möte 3 där *fasen för administrativa rutiner* berörs endast förbigående. Klienten har varit aktuell inom frivården många gånger. Han begick nya brott under sin pågående skyddstillsyn och ledde hans senaste dom. Klienten har gått från en pågående skyddstillsynspåföljd direkt till att sitta på anstalt för att sedan komma ut på en villkorlig frigivning.

Frivårdare: Du har haft övervakning tidigare, du vet hur det fungerar. Du måste hålla kontakt.

Klient: Jag vet hur det fungerar, ska få det att fungera nu ...

(Möte 3)

Frivårdaren anpassar informationen som ges under mötet till klientens behov. Är klienten redan väl medveten om vad som förväntas av honom upprepas inte samma information om och om igen. Det finns förövrigt ingen skillnad mellan om det är ett tvåpartssamtal, som i möte 2, eller trepartssamtal, som i möte 4.

#### 5.1.1.4 Avslutningsfas

Den avslutande fasen hittas också i alla möten och initieras av frivårdaren. Kullberg (1994) ser *avslutningsfasen* som en återgång från ett rollcentrerat samtal till ett vardagssamtal. Det rollcentrerade samtalet har en av samtalsparterna kontrollen över samtalet och de samtalsverktyg som används medan i det vardagliga samtalet sker samtalet på lika nivå och båda parter kan styra. Billquist (1999) fann att i vissa fall avslutades samtalen med småprat, det vill säga vad Kullberg (1994) skulle definiera som ett vardagssamtal, och inbokning av ett nytt möte. Andra möjliga avslut var att klienten fick möjlighet att ställa frågor eller lägga till information som inte tagits upp tidigare under samtalet (Billquist 1999).

Precis som vid de andra faserna så varierar innehållet och upplägget av *avslutningsfasen*. Det som är gemensamt för de flesta möten är att en ny bokas in. Det är endast i möte 3 som en ny tid inte bokas in, detta då klienten ska kontakta socialtjänsten först. *Avslutningsfasen* för möte 2 inleds med tidsbokning medan i möte 4 har klienten möjlighet att ställa frågor först och sedan bestäms en ny tid. I möte 1 summerar frivårdaren mötets kärnpunkt genom att framhäva att ”det mest påtagliga är att det rullar på med kontakten och att vi hjälper [dig]”. Därefter bestäms en ny tid för nästa möte och klienten får en hemuppgift att slutföra tills nästa möte.

Alla introduktionsmöten har både gemensamma nämnare och skillnader. Mötena består av faserna: *hälsningsfas*, *inledningsfas*, *fasen för allmänna förhållanden*, *fasen för administrativa rutiner* och *avslutningsfas*. Faserna kan komma i något olika ordning, men det finns ett genomgående övergripande mönster. *Hälsningsfasen*, *inledningsfasen* samt *avslutningsfasen* är korta och majoriteten av mötets tid läggs oftast på *fasen för allmänna förhållanden*. Innehållet i faserna skiljer sig åt mellan de olika mötena men har tillräckligt mycket gemensamt för att kunna härledas till de olika faserna. Det kan argumenteras att det finns ramar för hur introduktionsmöten utspelar sig. Ramarna formar samtalet men innehållet innanför ramarna kan variera.

### 5.1.2 Uppföljningsmöten

Målet för uppföljningsmöten är att, så som det definieras av frivårdare, att följa upp hur övervakningen går (Intervju 7) och att hålla kontakt (Intervju 6). Påverkar detta mötets struktur? Fyra av mötena kan kategoriseras som uppföljningsmöten. Möte 5 var med en klient som var villkorligt frigiven och resterande tre möten var med skyddstillsynsklienter. Möte 7 och 8 var trepartsmöten med en programledare för frivårdens behandlingsprogram. Programledarna var inte med när mötet började utan kommer in senare. Det bör noteras att jag inte var närvarande vid början av möte 8 på klientens begäran.

Det bör även noteras att i analysen finns inga möjligheter att jämföra strukturen för uppföljningssamtal med samtal inom socialtjänsten eftersom det inte finns någon liknande samtalsform att tillgå i Billquist (1999), Kullberg (1994) och Carlssons (2003) avhandlingar. Observationsschemat ger inte heller någon vägledning då det är upprättat för introduktionsmöten.

Det går att urskilja fyra faser ur empirin. Kullbergs *hälsningsfas* samt *avslutningsfas* är urskiljbara. Det går även att urskilja en *inledningsfas* i tre möten. I *inledningsfasen* i möte 5 använder sig frivårdaren av en bekräftelse om att det är bra att klienten följer tider och kommer som avtalat. Inledningen i möte 6 och 7 är en öppen fråga till klienten om hur det är. Svaret som klienterna ger är korta, endast någon mening, men det leder samtalet obemärkt vidare till nästa fas. *Inledningsfasen* kan tänkas ha en annorlunda betydelse här än vid introduktionsmöten. Frivårdare och klient känner varandra redan sedan tidigare och behöver därför inte känna av varandra som okända parter. Men inledningen kan fungera för att känna av dagsformen hos klienten och underlätta övergången från vardagssamtal till rollcenterat samtal.

Nästa fas benämner jag som *arbetsfasen*. I denna fas kontrollerar frivårdaren arbetet med de insatsområden som har bestämts i VSP. Raynor (2013) argumenterar att majoriteten av mötestiden bör ägnas åt att diskutera vad klienten har uppnått under verkställigheten. Frivårdarna påbörjar arbetet inom ett specifikt område oftast genom en fråga, till exempel ”Hur ser din alkoholkonsumtion ut?” (Möte 6). Klienten beskriver situationen och sedan påbörjas en öppen diskussion om området. Arbetet kan även inledas med ett påstående så som i möte 7 där frivårdaren återknyter vad hon och klienten hade bestämt i ett tidigare möte och vad som har hänt därefter. Flera områden kan gås igenom under ett möte men i trepartsmötena, möte 7 och 8, behandlas endast ett område för att sedan släppa in programledaren som ska tillsammans med klienten försöka hitta ett behandlingsprogram som han kan gå.

Med programledarens ingång förändras mötets struktur jämfört med de andra uppföljningsmötena, det blir till ett litet möte inuti det övergripande uppföljningsmötet. Detta ”nya möte” startas med en *hälsningsfas* och *inledningsfas* så att programledaren kan introducera sig själv för klienten samt få en snabb bild av klienten. I möte 7 kommenterar programledaren vädret och i möte 8 kommenterar frivårdaren klientens närvaro trots att denne har haft en dålig vecka. Därefter startar programledaren en *fas för allmänna förhållanden* för att med hjälp av frågor undersöka vilket behandlingsprogram som kan tänkas passa klienten. Samtidigt berättar programledaren för klienten om till exempel programmets uppbyggnad, längd, vilken problematik de riktar sig till och om de är baserat på individuellt deltagande eller gruppdeltagande. I slutet av fasen har programledaren arbetat fram ett förslag på ett tänkbart program. Klienten får då möjlighet att kommentera vad han anser om förslaget. I båda möten visar klienten måttligt intresse för de rekommenderade programmen.

När frivårdaren anser att *arbetsfasen* är klar initierar hon *avslutningsfasen*. Precis som vid introduktionsmötena används tidsbokningen frekvent som startpunkt för fasen. I möte 5 gör frivårdaren en summering av klientens narkotikavanor, ekonomiska situation samt boende och därefter bokas en ny tid. Möte 8 utgör ett undantag till den relativt typiska avslutningen. Här påbörjas *avslutningsfasen* av klienten genom att dennes mobil ringer och han frågar om han får svara, både frivårdaren och programledaren godkänner detta. Efter klienten avslutat samtalet får klienten en informationsfolder för det rekommenderade behandlingsprogrammet.

Alla möten har *hälsningsfas*, *inledningsfas*, *arbetsfas* och *avslutningsfas*. *Arbetsfasen* är den fas som dominerar mötet och återfinns endast i uppföljningsmötena. Längden för mötena var relativt lika trots att det fanns skillnader i strukturen mellan möte 5 och 6 jämfört med möte 7 och 8. Möte 5 och 6 varade i 30 minuter respektive 35 minuter. Trepartsmötena, möte 7 och 8, var båda 40 minuter långa. Detta kan förklaras med att i möte 7 och 8 var arbetsfasen kortare än i möte 5 och 6.

### 5.1.3 Diskussion

Alla observerade möten utspelar sig enligt en viss struktur. Mötena uppvisar liknande strukturer när de jämförs med varandra inom respektive kategori. När kategorierna jämförs med varandra går det att se att de har vissa gemensamma nämnare. Början och slutet på alla möten är relativt överensstämmande. Det finns i båda fall *hälsningsfaser* och *avslutningsfaserna* är lika i introduktionsmöten och uppföljningsmöten. *Introduktionsfaserna* är förhållandevis lika mellan de olika mötesformerna men skiljer sig på så sätt att frivårdare

och klient redan känner varandra i uppföljningsmötena. Att i *inledningsfasen* för uppföljningsmöten använda en öppen fråga som 'hur är det?' ger frivårdaren en möjlighet till att kontrollera hur klienten mår, vilken dagsform klienten har samt vad som har hänt sedan sist (Intervju 6).

De markanta skillnaderna mellan introduktionsmöten och uppföljningsmötena ligger i mötenas mittdel. Målen med samtalen är olika och därmed varierar arbetssätten mellan de två möteskategorierna. Jag diskuterade ovan att det kan anses finnas ett ramverk inom varje möteskategori som göra att strukturen ser lika ut men att innehållet kan ändras. Fortsätter vi att använda oss av tanken om ramverk går det att se ett inre ramverk, som dikterar hur ett möte inom en kategori ska se ut, samt ett yttre ramverk som dikterar hur ett möte ska struktureras i stort. Det ska finnas en början, en mittdel och ett slut. Forskning har också uppmärksammat denna indelning av mötet (Durnescu 2014, Vanstone & Raynor 2012 och Taxman *et al* 2004). Vanstone och Raynor (2012) kopplar samman hur väl mötet är strukturerat med den övergripande kvaliteten på arbetet med klienten men anger aldrig några faktorer varför det är så.

Det finns ingen forskning som har sett till om skyddstillsynsklienter och klienter som är villkorligt frigivna har olika förutsättningarna i mötet. Detta kan bero på att när empirin studeras framstår inga skillnader i mötenas struktur förutom att *fasen för administrativa rutiner* är kortare för villkorligt frigivna klienter. Här anpassas fasen till klienten. När det gäller skillnaden mellan trepartsmöten är den mest påtagliga skillnaden att den tredje partens aktiviteter påverkar strukturen. I möte 4 sitter socialsekreteraren med under hela mötet och har en roll som kan beskrivas mer som åhörare än deltagare. Socialsekreteraren får på frivårdarens initiativ förklara sin närvaro, berätta lite om de insatser som socialtjänsten kan erbjuda och möjlighet att ställa frågor men i övrigt deltagar hon inte i diskussion. Inflikningar som görs sker inom mötets inre ramar. I möte 7 och 8 har den tredje parten en aktiv roll och startar ett nytt möte inom det existerande mötet när programledaren kommer in i mötesrummet. Detta möte inuti ett möte är även den största skillnaden mellan två- och trepartsmöten. Förövrigt är de som sagt jämförelsevis lika.

## 5.2 Agera och interagera

Struktur och innehåll berättar inte allt om hur en frivårdare arbetar i mötet med klienten. Ett annat intressant angreppssätt i analysen av mötet är att se hur parterna agerar och interagerar.

Ett möte på en myndighet är inte bara ett möte ansikte mot ansikte mellan två individer utan också ett möte mellan individ och organisation (Billquist 1999).

### 5.2.1 Vem är det som får tala?

Att vara en representant för en organisation leder en dominant position i samtalet (Kullberg 1994). I rollcentrerade samtal är det den professionelle som har samtalsreglerande verktyg och rätt till att bestämma ”vilka samtalsämnen som ska avhandlas” (Kullberg 1994, s. 49). Jag har tidigare visat hur frivårdare att bestämmer strukturen för mötet och tar initiativet, förutom i enstaka fall, att starta samt avsluta samtalsfaser. Men frivårdarna styr till stor del även vilka ämnen som avhandlas i samtalet.

I observationsschemat, under teman *den professionelles deltagandenivå* i samtalet och *klientens deltagandenivå* i samtalet, analyseras parternas deltagande individuellt utifrån bland annat i vilken utsträckning han eller hon påverkar samtalets riktning och val av samtalsämne. Det är trend för många möten att frivårdarna har ett högt deltagande och klienterna har ett lågt deltagande. Men det finns även exempel på möten där frivårdare bjuder in klienter att ta initiativ och när klienter själva tar initiativ.

I möte 2 får klienten på frivårdarens uppmaning bjuds klienten in till att själv bestämma vilka ämnen som han anser vara viktiga att arbeta med under sin verkställighet. Därmed påverkar han även samtalsämnena, dock styr frivårdaren fortfarande samtalets riktning när hon ställer följdfrågor, bestämmer när hon har tillräckligt med information om ett visst område samt bestämmer den övergripande strukturen för mötet. I möte 6 tar klienten ett eget initiativ och vill koncentrera sig på positiva aspekter av hans liv. Stora delar av samtalet centreras kring områden som går bra i klientens liv. Frivårdaren styr dock ändå vilka samtalsämnen som avhandlas och tar även upp samtalsämnen som klienten helst inte vill beröra, nämligen alkoholvanor. Klienten är dömd för rattfylleri men har förändrat sin livsstil efter domen och känner att han nu vill lägga detta negativa bakom sig.

Frivårdare: Jag vet att du inte vill prata om det förflutna...

Klient: Vi pratar om det, du frågar alltid.

Frivårdare: Hur ser alkoholkonsumtionen ut? Förra gången sa du att du hade druckit två öl.

Klient: Jag dricker inte [alkohol] längre. Jag försöker kontrollera livet och hjärnan ... .

(Möte 6)

Trots sin ovilja försätter klienten diskutera med frivårdaren hur hans alkoholvanor ser ut och hur han försöker lära sig att umgås socialt utan alkohol. De klienter som tar egna initiativ blir

delvis belönade för sitt agerande genom att kunna styra samtalet temporärt men frivårdaren styr fortfarande mötet i stort.

I observationsschemat noteras det även hur mycket *utrymme* varje part talar under mötet. Analysen visar att mötena kan delas in i tre kategorier: möten där *frivårdaren talar mest*, möten där *samtalstiden är jämnt fördelat* mellan frivårdare och klient samt möten där *klienten talar mest*. De möten där samtalstiden är *jämnt fördelat* är alla uppföljningssamtal där *arbetsfasen* får stort utrymme och fokus ligger huvudsakligen på klienten och dennes upplevelser. I möte 8 är samtalstiden under den första delen av samtalet relativt jämnt fördelad mellan frivårdare och klient men frivårdaren talar lite mer än klienten. Dock förändras dynamiken under mötets andra del då programledaren styr mötet, *klienten talar mer* än programledaren. Detta kan bero på att programledaren använde sig nästan uteslutande av öppna frågor under *fasen för allmänna förhållanden* samt att klienten var ovanligt talför (Intervju 7).

Hur mycket klienterna talar och hur mycket utrymme de får att tala, under introduktionssamtalen, beror på vilket sätt som frivårdaren använder sig av att samla in information. Det finns ingen skillnad i hur mycket klienten talar mellan insamlingssättet där frivårdaren ställer öppna frågor jämfört med att klienten får själv berätta vad som är viktigt för honom. Att använda en redan existerande personutredning som bas för insamling av information minskar klientens samtalsutrymme radikalt, här *talas frivårdaren mest* och klienten endast lite eftersom han bara behöver kommentera ett existerande påstående. Även under *fasen för administrativa rutiner* är det nästan endast bara frivårdaren som talar då frivårdaren förmedlar information om regler med mera. Frivårdaren kan genom utformningen av samtalet reglera hur mycket klienten talar under mötet.

När klienten och frivårdaren interagerar under mötet är det vanligtvis på frivårdarens premisser. Generellt är det frivårdaren som pratar mest och styr över vilka ämnen som tas upp under samtalet. Det kan därför argumenteras att frivårdaren har den dominanta positionen i samtalet med anledning av att hon representerar sin organisation och frivårdaren påverkar klientens utrymme genom det sätt som hon förmedlar information. När hon därtill använder ett underlag från myndigheten (personundersökningen) som utgångspunkt i samtalet blir klientens utrymme än mindre

### 5.2.2 Arbetsallians

Att agera utifrån att vara en representant för en organisation kommer också att påverka den allians som skapas mellan frivårdaren och klienten. Forskning visar att kvaliteten på

relationen mellan den professionelle och klienten är en viktig aspekt för att kunna hjälpa klienten förändra sin livssituation (Andrews & Kiessling 1980, Kyvsgaard 2000, Bourgon & Guterrez 2013, Hart & Collins 2014). Att arbeta med ofrivilliga klienter som besöker en verksamhet under tvång kan skapa svårigheter i att etablera en fungerande arbetsallians (Bourgon & Guterrez 2013). Termen arbetsallians är tagen från psykoterapins värld och syftar till den professionella relationen som uppstår mellan en klient och dennes behandlare. En bra relation behövs för att kunna uppnå det önskvärda resultatet i behandlingen (*ibid.*). Raynor *et al* (2014) har in i sitt observationsschema urskilt vissa handlingar som indikerar hur den professionelle bygger en bra bas för en arbetsallians. Handlingarna är samlade kring fyra teman: *förutsättningar för konfidentiellt samtal, kvaliteten på den icke-verbala kommunikationen, kvaliteten på den verbala kommunikationen samt effektivt användande av auktoritet* (Raynor *et al* 2014, Vanstone & Raynor 2012). COST Action IS1106 har en liknande indelning i sitt observationsschema och hänvisar till Raynor *et als* arbete (2014) varav dessa kriterier att användas för att analysera arbetsalliansen.

Under temat *förutsättningar för konfidentiellt samtal* ska frivårdaren försäkra sig om att mötet sker utan störningsmoment, se till att båda parter sitter lämpligt samt att förklara sekretessregler. Detta görs så att klienten ska kunna känna sig bekväm med att öppna upp sig för frivårdaren (Vanstone & Raynor 2012). Ett exempel kan tas från möte 1 med en skyddstillsynsklient som aldrig har varit dömd till en påföljd inom frivården tidigare. Frivårdaren förklarar för klienten att hennes arbete sker under en sträng sekretess samt förklarar vad detta innebär. Klienten är dock orolig över kontakten med andra myndigheter med anledning av att hans barn är omhändertagna av socialtjänsten.

Klient: Så ni pratar inte med socialtjänsten?

Frivårdare: Nej, inte om du inte ger ditt medgivande. ... Vi pratar inte med andra myndigheter om du inte vill. Vi två hälsar inte på stan, du får själv känna av om du vill säga hej.

(Möte 1)

Frivårdaren tar även upp de fall då hon måste göra undantag från sekretessen. I övriga introduktionsmöten berörs inte sekretessreglerna. Detta kan bero på att mötena sker med villkorligt frigivna klienter som kan antas veta Kriminalvårdens sekretessreglemente sedan tiden de satt på anstalt. Förövrigt ser alla frivårdare till att båda parter sitter lämpligt placerade i förhållande till varandra. När det gäller störningsmoment så uppstår det störningar under två möten (Möte 5 och 6). Det handlar om att frivårdarens mobil ringer, båda gånger ber



frivårdaren om ursäkt. Dock verkar mobilringandet vara en del av ett återkommande mönster då klienten pekar ut händelsen som en i raden av många.

Klienten: Det händer ofta.

Frivårdaren: Du kommer nog vid samma tidpunkt varje gång vi har möte, jag tror att min partner har rast nu och ... därför ... brukar ringa.

(Möte 5)

Det är svårt att analysera hur klienterna påverkas av störningsmomentet. Båda klienter talar mycket under mötena och uppger att de känner förtroende för sin frivårdare. Men det går inte att bestämma om graden av förtroende mellan klient och frivårdare influeras negativt av att frivårdaren inte stänger av sin mobil.

Temat *kvaliteten på den icke-verbala kommunikationen* analyseras med hjälp av följande punkter: sitter frivårdaren vänd mot klienten, har frivårdaren en öppen kroppshållning (inga korsade armar eller ben), riktar frivårdaren sin uppmärksamhet på klienten samt har ögonkontakt med klienten. En bra icke-verbal kommunikation kan leda till att klienten bygger upp sitt förtroende för den professionelle och att klienten öppnar upp sig för ett samarbete kring att lösa dennes problem (Vanstone & Raynor 2012). Enligt Goffman (2009) så använder människor icke-verbal kommunikation för att befästa de roller som de kommer att spela under samtalet och eventuellt under hela verkställigheten. Kroppsspråket kan då signalera delaktighet, intresse med mera. I alla mötena uppfylls de eftersökta kriterier, det vill säga frivårdarna agerar för att inge förtroende. Det enda undantag som ses i empirin är kroppshållningen. I hälften av mötena (möte 3,4, 7 och 8) sitter frivårdaren med armar och/eller ben i kors, vilket innebär enligt Vanstone och Raynor (2012) att personen är avståndstagande och defensiv. Dock har alla frivårdare en avslappnad kroppshållning som indikerar att de är bekväma i sin arbetssituation och därmed ökar chansen för att klienten också ska slappna av (Vanstone & Raynor 2012).

Resultatet av analysen av *kvaliteten på den verbala kommunikationen* uppvisar likande resultat som för *kvaliteten för icke-verbal kommunikation*. All frivårdare agerade respektfullt mot klienten, var optimistisk om möjligheter till förändring, försökte engagera klienten i samtalet, försökte främja en flexibel dialog samt de visade förståelse för klienten, dennes situation och problem. Även om frivårdaren försökte engagera klienten i samtalet, som det konstaterades ovan, talade inte klienten mycket. Bra verbal kommunikation leder till att klienten känner sig förstådd och respekterad (Vanstone & Raynor 2012). En del i att skapa en bra kommunikation är att använda sig av öppna frågor så att klienten kan berätta sin egen

livshistoria. Frivårdarna i min studie använde sig av en kombination av öppna frågor, slutna frågor och reflektioner som avslutas med frågor. Den sista formen av frågor brukar ofta bli slutna eller ledande frågor. Vanstone och Raynor (2012) poängterar att bara för att inte endast öppna frågor används i mötet är inte nödvändigtvis detta något dåligt. Även slutna frågor kan behövas användas för att kunna få information om något specifikt (*ibid.*).

Andra sätt att skapa bra kommunikation är genom att använda humor i arbetet och att visa värme. Humor kan användas för att visa medmänsklighet, reducera spänningar i arbetsalliansen och föra parterna närmre varandra (Trotter 2006). Möten där humor användes frikostigt var lika många som där humor inte alls förekom. Men det är viktigt att inte glömma bort att här noteras bara om humor har använts, men för att humor ska vara effektivt bör det göras i rätt kontext med klienter som förstår humorn (Trotter 2006). Det fanns samma spridning mellan mötena i att visa värme som vid att använda humor.

När *kvaliteten på den verbala kommunikationen* bedöms i sin helhet visar det sig att frivårdare i uppföljningsmöten mellan två parter använder sig av fler kriterier än vid andra möten. Detta kan relatera till att mötets struktur är skiljer sig från introduktionsmöten och under *arbetsfasen* kan frivårdaren ha en friare arbetsform än under faserna i introduktionsmötena. Dessutom är arbetsallians redan etablerad i uppföljningsmötena, parterna känner varandra bättre och kan relatera till varandra på ett annat sätt än vid introduktionsmöten.

Det sista temat är *effektivt användande av auktoritet* och hänvisar till att om frivårdarens auktoritet används på ett legitimt sätt ökar chansen för att arbetsalliansen blir ömsesidig och parterna samarbetar kring lösningar för att förändra klientens livssituation (Vanstone & Raynor 2012). De beskriver i övrigt detta tema som ett område där frivårdaren på olika sätt uppmuntrar klienten till samarbete i mötet (*ibid.*) När frivårdarnas agerande analyseras visar det att de arbetar för skapa ett samarbete med klienten. Dock finns det ett undantag från detta, nämligen samarbete kring ställningstagande och beslut. I tre möten (Möte 1, 3 och 4) uppmannas klienten till att gå med på frivårdarens önskemål.

Frivårdare: Vi träffas på frivården, vi bestämmer idag en kontaktfrekvens, det är en personlig kontakt. ... Tycker du detta verkar rimligt?

Klient: Ja

Frivårdare: Ska vi säga varannan vecka? ...

Klient: Verkar rimligt.

(Möte 1)

Frivårdaren bestämmer inte direkt åt klienten utan ger ett förslag som han styrs till att acceptera. Liknande exempel hittas i möte 7 och 8, där programledaren arbetar motiverande för att övertyga klienten att det program som hon tycket är lämpligt är ett bra program att gå. När klienten inte verkar övertygad hjälper frivårdaren till att försöka övertyga klienten.

Programledare: Tror du detta program kan vara något för dig?

Klienten: Jag vet inte vad jag ska säga.

Programledare: Detta är programmet som jag rekommenderar.

Klient: Då är det bara till att tuta och köra.

Frivårdare: Det kan vara ett verktyg som kan hjälpa dig i framtiden.

Klienten: Jag tror att Arbetsförmedlingen kommer att hjälpa mig mest.

(Möte 8)

Det skulle vara svårt för klienten förhandla fram ett annat alternativ eftersom det är frivårdaren har företräde vid ställningstaganden. Känner sig klienten utesluten från beslutsprocessen kan detta påverka arbetsalliansen och arbetet kring klientens situation negativt (Hart & Collins 2014). Skulle klienten själv bestämma, till exempel vilken kontaktfrekvens han ska ha med frivården, kan detta leda till att det blir problematiskt att uppfylla organisationens mål. Bourgon och Guitierrez (2013) påpekar att då standardiserade instrument så som RBM används för att bestämma verkställighetens mål har klienten väldigt lite att säga till i form av målsättningar eller hur arbetet ska gå till för att nå dit. Frivårdaren får därmed försöka hitta en mellanväg mellan att inkludera klienten i beslut och att arbeta enligt organisations målsättning. Att använda sin auktoritet på ett effektivt sätt innebär därmed att frivårdaren måste överväga ett agerandes för- och nackdelar mot varandra innan handlingen utförs.

Exemplen ovan visar att denna avvägning görs både i introduktionsmöte och i uppföljningsmöten. Frivårdarna arbetar på liknande sätt i båda möteskategorierna. Den enda stora skillnaden mellan mötena är att i uppföljningsmötena är arbetsalliansen redan etablerad ändå fortsätter frivårdarna med att jobba alliansskapande. I introduktionsmötena finns det heller ingen skillnad om klienten är dömd till skyddstillsyn eller är villkorligt frigiven. Oftast har frivårdaren redan haft kontakt med klienten innan introduktionsmötet sker, via till exempel telefon, dock påverka inte den tidigare kontakt frivårdarens arbetssätt av (Intervju 3).

Att arbeta alliansskapande återfinns också i trepartsmöten även om dynamiken är här annorlunda än vid tvåpartssamtal. I dessa möten bildas en allians mellan frivårdare och den tredje parten. Detta är mest framträdande i möte 7 och 8 där alliansen kan beskrivas som att de professionella förstärker varandra positioner. Frivårdaren hjälper programledaren att

försöka övertyga klienten att det program som rekommenderas är ett bra val. Klienten hamnar i en situation där det är två mot en. Dock försöker frivårdaren samtidigt ta in klientens synsätt. Ett exempel kan ses i möte 8, där klienten hamnar på kant med programledaren som försöker motivera klienten att ta ett visst program. Klienten uppvisar mer och mer motstånd mot detta program och det är frivårdaren som försöker bryta denna trend. I trepartsmötet där socialsekreteraren sitter med, möte 4, är alliansen mellan frivårdare och socialsekreteraren inte lika stark. Alliansen kan beskrivas som har sin grund i professionell hövlighet. Frivårdaren fördelar mötestiden så att socialsekreteraren får möjlighet att ställa de frågor som hon behöver ställa för att kunna samla in nödvändig information. När frivårdaren berättar för klienten att hon kommer skicka ett textmeddelande till klientens mobil eftersom hon inte kan sitt eget nummer inflickar socialsekreteraren att hon inte kan sitt mobilnummer heller. Parterna agerar aldrig öppet tillsammans mot klienten utan alla har en viss distans till varandra.

Generellt arbetar frivårdarna för att skapa en arbetsallians med klienten och därmed försöker skapa bra förutsättningar för att uppfylla målet att klienten inte ska återfalla i brottslighet. De försäkrar sig om att mötet ska vara konfidentiellt, det enda störningsmomentet som har registrerats under observationerna var att mobiltelefoner har ringt vid två tillfällen. Kriterierna för *kvaliteten på den icke-verbala kommunikationen* uppfylls i stort sätt, förutom kroppshållningen där korsning av ben och/eller armar är förekommande i vissa möten. Även kriterierna för *kvalitet för verbal kommunikation* uppfylls till stor del. Frivårdarna är överlag optimistiska och att visar förståelse. De arbetar inte lika bra med öppna frågor och undvika ledande frågor, detta kan antas kunna bero på att reflekterande frågor användes i samtalen. Där de reflekterande frågorna är en reflektion som leder in i en ledande fråga.

### 5.2.3 Samtalstekniker

Frivårdarna uppfyller många av Raynor *et als* (2014) kriterier för hur professionella ska agera för att kunna skapa en bra arbetsallians. Men hur kommer det sig att frivårdaren agerar på detta sätt? Vissa handlingar, till exempel att vara bestämd men rättvis eller att uppmuntra till samarbete, återfinns vanligtvis inte i vanliga samtal. Så det kan inte vara endast normer och förväntningar som influerar handlingar i ett möte. En förklaring kan vara att frivårdare använder sig av samtalstekniker eller samtalsmetoder i mötena. Jag har valt att definiera samtalsmetod som ett paket av samtalstekniker, det vill säga att det ingår flera samtalstekniker under en samtalsmetod. Samtalstekniker är verktyg som används i samtalen för effektivisera

arbetet som görs i mötet. Det finns en mängd tekniker tillgängliga, vissa är evidensbaserade medan andra är det inte.

Frivårdarnas agerande är inte lösryckta och godtagliga handlingar utan kan knytas till olika samtalstekniker. Kriminalvården har utbildat många av sina anställda för att använda samtalsmetoden *Motiverande samtal* i förändringsarbetet med klienten. *Motiverande samtal* har sitt ursprung i terapeutiska samtal inom vården men har spridit sig ut till andra människobehandlande områden, så som kriminalvård (Vanstone & Raynor 2012). Frivårdarens agerande i uppföljningsmöte borde därför innehålla element av denna samtalsmetod då dessa möten är till för att motivera klienten till att fortsätta sin förändring. Men används metoden vid alla möten? Introduktionsmöten har inte förändringsarbete som sitt huvudsyfte men det finns alltid möjligheter att arbeta med klienters ambivalens till att leva ett liv utan brottslighet och missbruk. COST Action IS1106s observationsschema har inget specifikt temat för motiverande samtal så som Raynor *et al* (2014) har. Bland Raynor *et als* kriterier hittas bland annat samtalsteknikerna att den professionelle håller ögonkontakt, undviker dispyter med klienten och använder reflektioner (Vanstone och Raynor 2012). Jag har tidigare visat att frivårdarna använder sig av de två första teknikerna. När det gäller reflektioner använder sig frivårdarna av denna teknik i sex av de sju möten, de två undantagen är möte 1 och 5.

Det finns även samtalstekniker som är tagna direkt för verksamheter som verkställer påföljder i frihet. En av dem är CCP, som nämndes under rubriken 2.1 Forskning om frivård. I CCP ingår det bland annat effektiv användning av auktoritet, effektiv kommunikation och att skapa en arbetsallians (Andrews & Dowden 2004). Teknikerna kombineras med värme, förståelse och öppenhet (Andrews & Kiessling 1980).

En samtalsteknik som har framträtt i mötena, som används generellt utan att den kan härledas till någon specifik metod, är att anpassa till exempel mötets innehåll efter klientens dagsform. I en intervju säger frivårdaren som utförde möte 3 i intervjun att hon ”egentligen hade velat prata mer om vad ... [klienten] var dömd för med det var inte läge för det idag” (Intervju 3). Ibland kan anpassningen gälla hur frivårdaren arbetar med klienten. Utgångspunkten är att ingå i ett förändringsarbete med klienten. Om inte frivårdaren uppfattar att klienten är mottaglig för sådant arbete anpassar frivårdaren sig till det. En av klienterna hade en lindrig funktionsnedsättning vilket gjorde det svårt att bedöma klientens mottaglighet. Frivårdaren valde att istället att ”ta situationen som den är, här just nu” och att ”genom bekräftelse förstärka sånt som han är bra på” (Intervju 5). En annan frivårdare anpassar sig till klienten genom att

om klienten pratar mycket så arbetar jag med att lyssna mer, [ä]r klienten tystlåten så blir det viktigare med respekten så att klienten känner sig lyssnad till

(Intervju 7)

Frivårdarna försöker utläsa klientens behov och anpassa sig efter det. Anpassningarna kan vara eftergifter då klienterna själva inte har mycket inflytande över samtalet. Billquist har också uppmärksammat att variationer i samtalen inom socialtjänsten kan, tillsammans med andra faktorer så som yrkeserfarenhet, förväntningar och föreställningar på mötet, beror på ”olikheter i klientens situation” (1999, s. 121).

#### 5.2.4 Diskussion

I mötet interagerar klienten och frivårdaren efter vissa förutsättningar. Dels finns det normer och förväntningar på hur ett myndighetsmöte ska genomföras men det finns även förväntningar på rollerna som klienten och frivårdaren har (Billquist 1999, Goffman 2009). Frivårdaren styr samtalet genom sin professionella roll och klienten har en mer tillbakadragen roll. Det är endast i tre möten som klienten bryter detta mönster. I möte 2 ”får” klienten möjligheten att påverka samtalet tilldelat sig av frivårdaren men agerar fortfarande efter de normer som finns på klientrollen. Genom att klienten får själv välja insatsområden under *fasen för allmänna förhållanden* vill frivårdarna ändra på förhållandet över vem som anser vad som är viktigt och i kölvattnet av detta vem som bestämmer samtalsämnena. Dock som det ses i möte 2 pratar inte klienten nämnvärt mycket friare än andra klienter, men detta bör utredas närmre då inga slutsatser kan dras av ett möte. I möte 6 påverkar klienten både innehållet i samtalet och hur mycket han talar. Det finnas ett samband mellan dessa två företeelser eftersom i båda fallen vågar klienten ta initiativ och mer utrymme i mötet. Mötet är ett uppföljningsmöte där en fungerande arbetsallians har etablerats och därmed kan klienten känna sig bekväm med utöka sin roll. Men alla uppföljningsmöten uppvisar inte samma mönster.

Klienten i möte 6 pratar mycket men beskrivs klienten som att vara ”svårjobbad, han har bestämt sig för att vara positiv och vill därför inte prata om sin problematik” (Intervju 6). Skälet till varför klienten tillåts att avvika från det vanliga innehållet i mötet är att ”klienten [arbetar] ändå med förändring – han tänker och reflekterar mycket över hur hans ska förändra sig” (Intervju 6). Mötena är målcentrerade, så länge som målen uppnås är det godkänt att klienten avviker från sin normstyrda klientroll. Om ett beteende ska godkännas blir det till en avvägning mellan klientens behov och organisationens behov. Detta är ett

arbetsätt för att garantera att frivårdaren får ut det hon behöver från mötet, för att kunna utföra det arbete som organisationen har utgett sig för att göra (Carlsson 2003). Dock anser alla klienter att frivårdaren försöker få med dem i samtalet och att de hade möjlighet att säga vad de ville (Enkät 1-8). Frivårdarnas styrning av samtalet som jag har observerat i mötet inte verkar ha uppfattats av klienterna. De uttrycker inte några problem med att inte ha blivit hörda. Detta kan dock bero på de förväntningar som klienterna har på mötet.

Ett annat arbetsätt som frivårdarna använder sig av för kunna uppnå organisationens mål är att skapa en arbetsallians för att kunna skapa ett samarbete kring klientens förändringsarbete (Bourgon & Guterrez 2013). Frivårdarna utför många av de handlingar som kännetecknar att de försöker bygga en arbetsallians med klienten. När de själv talar om hur de bygger upp en arbetsallians ligger fokus på handlingar som är främst associerade med temat *kvalitet på den verbala kommunikationen* och temat *effektiv användning av auktoritet*. Att kroppsspråk och säkerställa konfidentialitet i mötet skulle kunna påverka alliansen nämns inte alls. För frivårdarna är aspekter så som förtroende, respekt, tydlighet samt humor och värme viktiga i alliansskapandet (Intervju 1, 3 och 7). Tre av fyra frivårdare uppgav även medmänsklighet som viktigt för arbetsalliansen och devisen ”personlig men inte privat” fungerade som ledord (Intervju 1, 3 och 4). Här handlar det om att visa att frivårdaren är också en människa, inte bara en myndighetsperson utan en mänsklig varelse som inte är perfekt. Medmänsklighet är inget kriterium som är med i observationsschemat och nämns inte i tillgänglig forskning men kriterier så som att visa värme och empati kan sägas ligga nära begreppet medmänsklighet. Även om frivårdarna använder sig av dessa handlingar i mötena anser frivårdarna för introduktionsmötena att alliansskapandet är en lång process. De flesta uppgav att de inte hade etablerat en relation till klienten än (Möte 3 och 4) eller att ”det [är det] första lillfingret till en förtroendefull relation”. Bourgon och Guterrez (2013) argumenterar att det är svårt för övervakare att etablera en relation till sina klienter just på grund av de förutsättningar som finns inom organisationer som verkställer påföljder i frihet. Klienterna uppger emellertid att de känner förtroende för sina frivårdare (Enkät 1, 3 och 4), vilket pekar på att frivårdarna lyckas etablera någon form av arbetsallians med sina klienter.

Många av frivårdarnas arbetsätt kan härledas till någon samtalsmetod. Tre av fyra frivårdare uppger att de arbetar med *Motiverande samtal*, antingen med hela metoden eller med tekniker som ingår i metoden. En frivårdare påpekar att det är svårt att använda *Motiverande samtal* som metodik i introduktionsmötena ”eftersom det handlar om att ge information eller bekräfta existerande information” men hon använder istället metoden som

ett förhållningssätt för att få mötet att fungera (Intervju 1). En annan frivårdare anger att hon inte använder sig av någon specifik samtalsmetod utan använder sig av ett reflektivt lyssnande (Intervju 7), vilket kan sägas vara en samtals teknik då frivårdaren har ett återkommande sätt att ta sig an ett möte.

Olika samtals tekniker används för att uppnå olika mål. I den här uppsatsen har det bland annat diskuterats arbetssätt för alliansskapande, men kan samtals tekniker ha andra effekter på samtalen? Frivårdaren blir den som har verktygen till att styra samtalet och därmed begränsas vad klientens utrymme i mötet (Kullberg 1994). Samtals tekniker är till för att hjälpa frivårdaren att hjälpa klienten men den styrning som uppstår i dess kölvatten är baksidan av myntet som oftast inte diskuteras. Billquist (1999) argumenterade att klientarbete var uppdelad i två olika aspekter, en kontrollerande process och en stödjande process. En handling kan ha olika motiv och det går inte att avgöra om samtalets styrning är till för att stödja eller kontrollera klienten. Det går inte heller att konstatera om styrningen är något bra eller dåligt då det finns väldigt lite kunskap om samtalen och deras betydelse. Både *Motiverande samtal* och CCP har bevisats reducera återfallsrisken hos klienterna men som sagt går det inte påvisa hur samtalet i sig själv påverkas av att frivårdarna använder samtals tekniker.

## 6. Slutdiskussion

Mycket av den forskning som finns om frivård fokuserar på hur arbetet i mötet med klienter ska ske för att få bra utfall av verkställigheten. Forskning om vad som egentligen sker i ett möte mellan klient och frivårdare är begränsad.

### 6.1 Ökad förståelse för frivårdares arbetssätt i mötet med klienter

Syftet med denna studie var att öka förståelsen för hur frivårdare arbetar i möten med klienter. Min studies resultat är inte representativ för hela frivården men det går ändå att diskutera kunskapen ut ett större perspektiv. Inom frivården, precis som i det flesta människobehandlande yrken, möts den professionelle av nya förutsättningar i varje klient. Trots dessa ständigt nya förutsättningar uppvisar mötena inom frivården en likande struktur. Mötena har ett yttre och ett inre ramverk. Det yttre ramverket är samma i alla möten medan det inre ändras efter mötestypen. Strukturen finns eftersom mötena är en del av den professionelles arbetsprocess och är vad Kullberg (1994, s. 50) kallar en standardprocedur.



Mötena mellan klient och professionell har mål som måste uppnås och genom att skapa rutiner blir det lättare att nå målen (Billquist 1999). Kullberg (1994) menar att standardprocedurer har skapats genom att handlingar har upprepats under lång tid så strukturen är nödvändigtvis inte synlig för frivårdare. Ett resultat av att mötet har en strikt struktur är att klientens möjlighet till att tala, påverka mötets struktur och innehåll begränsas. Detta i gengäld påverkar hur parterna interagerar. Dessutom influeras mötet av det sociala sammanhanget, normer och förväntningar vilket kan begränsa klientens möjligheter ytterligare att uttrycka sig i mötet (Kullberg 1994, Billquist 1999). Detta begränsar inte endast klienten utan påverkar även hur frivårdarna arbetar i mötet. Normer och förväntningar kan göra att frivårdaren måste leva upp till en myndighetsroll och därmed kommer klienten att ta ett steg tillbaka och låta frivårdaren styra. Klienterna har redan en utsatt position, ofta kommer klienterna från socialt marginaliserade grupper och de har kontakt med frivården under tvång. Deras begränsade inflytande i mötet kan därför leda till att det blir svårt att mottaga den hjälp som erbjuds. Samtalstekniker används av frivårdarna för att hjälpa klienten bättre och förbättra verkställighetens utfall. Vad som dock glöms bort är att samtalsteknikerna återskapar det ojämlika förhållandet mellan klient och frivårdare eftersom frivårdaren är den som har tillgång till verktyget. Det ojämlika förhållandet i samtalet har inte gått frivårdarna förbi, det har framkommit att frivårdarna bland annat anpassar samtalets längd till klientens dagsform, till exempel hur han mår, och i studien finns det exempel på frivårdare som försöker bidra till ökad medverkan från klienten.

Det finns inga bestämda direktiv inom frivården om hur frivårdare ska arbeta i mötet med klienten. Det kan därmed finnas en stor skillnad i hur frivårdare arbetar. Denna studie visar dock att på ett frivårdskontor finns stora likheter i hur olika frivårdare arbetar med olika klienter i mötet. Orsaker till detta kan vara att professionella socialiseras in i en arbetskultur (Kullberg 1994). Det kan även vara organisations mål, uppdrag från samhället och interna struktur som påverkar hur mötet genomförs (Billquist 1999). Ytterligare forskning behövs för att kunna se om detta är ett mönster som återfinns hos fler frivårdare, på flera frivårdskontor. En annan intressant aspekt att undersöka är hur klienter uppfattar mötet, vad är det egentligen de tar med sig från samtalet när det går hem? Jag hoppas att klienter som mottagare av frivårdens insatser kommer att kunna få en mer central plats i forskning om frivård.

## 6.2 Metodreflektion

Att använda en metod som nyligen har utvecklats och håller på att prövas runt om i Europa kräver ytterligare reflektion över resultat och användande. De huvudsakliga frågorna är om observationsschemat fungerade för att samla information om möten inom frivården och hur väl mätte observationsschemat företeelser i mötet.

Observationsschemat gick i och för sig bra att använda men på grund av dess längd var det tvunget att memorera den istället för att ha med schemat vid observationstillfället. Jag upplevde att det blev en utmaning att hålla schemat i huvudet samtidigt fokusera på samtalet, kroppsspråk, interpersonella processer och vad som sägs i mötet. Dessutom krävde vissa teman att observatören skulle notera frekvensen av olika handlingar. Lösningen blev att notera så mycket som möjligt i fältanteckningarna och sedan sammanställa intrycken i observationsschemat i efterhand. Skulle observationsschemat användas på inspelat material, enligt Raynor *et al* (2014) och Durnescu (2014) arbetsätt, uppstår emellertid inte detta problem eftersom det blir då lätt att gå fram och tillbaka mellan olika teman.

Schemat fångar handlingarna i mötet, de yttre föreställningarna som kan ses men är inte lika bra på att fånga intra- och interpersonella processer samt relationer. Frivårdare anpassar sitt arbetssätt efter hur de uppfattar klienten, vilket var svårt att visa med hjälp av observationsschemat. Vissa frivårdare observerades flera gånger och då gick det att urskilja att frivårdare använde många tekniker med vid olika tidpunkter. Ett annat exempel är när klienten i möte 8 visade motstånd i dialogen med programledaren kring vilket program som skulle passa klienten bäst fanns det inget i observationsschemat som kunde fånga upp detta motstånd. Programledarens handlingar var ”korrekta” enligt observationsschemat men klienten kände att hon inte lyssnade på vad han sa. Överhuvudtaget har inte klienten så mycket utrymme i observationsschemat, endast ett av schemats elva teman berör klientens syn på mötet direkt. Detta kan vara en medveten avgränsning men begränsar observationen till att endast förstå den ena parten i mötet.

Det finns heller ingen möjlighet att notera andra parter engagemang i mötet. I tre av mina möten deltog en tredje part men observationsschemat tog inte hänsyn till om denne tredje part interagerade med de andra parterna i mötet eller inte. Fältanteckningarna har i dessa fall varit till stor hjälp men har även kunnat fördjupa analysen av den information som noterats i observationsschema, vilket har varit tacksamt i analysen. Dock ska det inte glömmas bort att i grund och botten används observationsscheman oftast som kvantitativ

metod och är skapad för att kunna jämföra verksamheter i olika länder. Att utföra kvalitativa analyser kräver en komplettering med andra metoder.

Empirin som samlades in med hjälp av observationsschemat borde anses att vara relevant i relation till vad det är sagt att mäta. Det finns inget som tyder på att materialet avviker från de uppfattningar som ges i intervjuerna och enkäterna. Dessutom utsattes observationsschemat för ytterligare utmaningar då mitt urval var bredare än schemats ursprungliga urvalsgrupp. Schemat gick lika bra att använda på introduktionsmöten för skyddstillsyn som vid villkorlig frigivning. Det gick även relativt bra att använda det på nya klienter som på klienter som har varit dömda tidigare, dock kan schemat anpassas för att kunna nyttjas bättre vid möten med återkommande klienter. När det gäller uppföljningsmöten uppstår svårigheter eftersom det finns begränsad möjlighet att notera mötets innehåll. I observationsschemat centreras temat *intervjuns innehåll* kring hur frivårdaren beskriver sin roll och vilken information ges kring den juridiska aspekten av verkställigheten. Temat öppnar upp för att notera om klientens sociala situation och framtidsplaner diskuteras men då detta är huvudsakliga områden i uppföljningsmötena är det lätt att missa mycket information så vidare det inte förs kompletterande anteckningar.

Jag har fokuserat på de problematiska aspekterna av observationsschemat men det finns även mycket positivt med schemat. Det har hjälpt mig att se aspekter av mötet som jag inte hade fokuserat på annars, till exempel hur lite det talas om brottet vid introduktionsmötet, den fysiska miljön som mötet sker i eller hur man som klient slussas in i mötesrummet. Schemat bidrog också till att jag kunde se hur frivårdarna styrde samtalen, tog upp mer samtalstiden och styrde samtalsämnena. Ytterligare en aspekt var att vid observationstillfället befann jag mig nära deltagarna och det hade varit bekymmerfullt för mig att uppfatta vissa subtila infallsvinklar om jag inte hade haft observationsschemat. Med hjälp av observationsschema kunde jag distansera mig själv som forskare och iakttagare. Observationsschemat har även hjälpt mig i reflektionen över min förförståelse, vad jag antar och så vidare.

Sammanfattningsvis går det att samla in relevant empiri från möten på frivården med hjälp av observationsschemat. Intervjuerna och enkäter bekräftar vad som sågs i observationerna, det finns ingen diskrepans mellan empirin insamlad med de olika metoderna. Observationsschema kräver dock att man lär sig det utantill eftersom det är långt, vilket kan försvåra användandet. Men då användandet av observationsschemat öppnar för internationell jämförelse kan detta vara värt det extra besväret som uppstår. Jag är dock glad att jag valde att

komplettera observationsschemat med allmänna fältanteckningar, korta intervjuer och enkäter då de tillsammans lät mig besvara studiens syfte.

## 7. Referenslista

- Andrews, D.A., & Bonta, J. (2010). "Rehabilitating Criminal Justice Policy and Practice". *Psychology, Public Policy and Law*, 16 (1), ss. 39-55.
- Andrews, D.A., Bonta, J., & Hodge R.D. (1990a). "Classification for Effective Rehabilitation: Rediscovering Psychology". *Criminal Justice and Behavior*, 17 (1), ss. 19-52.
- Andrews, D.A. & Kiessling, J.J. (1980). "Behavior Analysis Systems in Corrections: A new Approach to the Synthesis of Correctional Theory, Practice, Management and Research". *Canadian Journal of Criminology*, 22 (4), ss. 412-427.
- Andrews, D.A., Zinger, I., Hodge R.D, Bonta, J., Gendreau, P. & Cullen, F.T. (1990b). "Does Correctional Treatment Work? A Clinically Relevant and Psychologically Informed Meta-Analysis". *Criminology*, 28 (3), s. 369-404.
- Billquist, Leila. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna: en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Diss. Göteborgs Universitet. Göteborg: Skriftserien, Institutionen för socialt arbete.
- Bourgon, Guy & Guitierrez, Leticia. (2013). "The Importance of Building Good Relationship in Community Corrections: Evidence, Theory and Practice of the Therapeutic Alliance" I Ugwudike, Pamela. & Raynor, Peter (red.), *What Works in Offender Compliance: International Perspectives and Evidence-Based Practice*. Basingstokes: Palgrave Macmillan.
- Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Bülow, William. (2014). "Electronic Monitoring of Offenders: an Ethical Review". *Science and Engineering Ethics*, 20 (2), ss. 505-518.
- Carlsson, Bengt. (2003). *Så blir det hjälp - om hjälpprocesser i socialt arbete*. Diss. Göteborgs Universitet. Göteborg: Skriftserien, Institutionen för socialt arbete.

COST Action IS1106 (2014). *Practising Supervision*. [Elektronisk] Tillgänglig:  
<http://www.offendersupervision.eu/practising-supervision> [2014-12-15]

Dowden, C. & Andrews, D.A. (2004). "The Importance of Staff Practice in Delivering Effective Correctional Treatment: A Meta-Analytic Review of Core Correctional Practice". *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 48 (2), ss. 203-214

Durnescu, Ioan. (2014). "Probation skills between education and professional socialization". *European Journal of Criminology*, 11 (4). ss. 429-444.

Forsberg, Lars. (2006). *Motiverande samtal inom Kriminalvården*. Norrköping: Kriminalvården.

Goffman, Erving. (2009). *Jaget och maskerna*. Stockholm: Nordstedts.

Gustavsson, Jan. (2004). *Klienterna, frivården och samhället*. Norrköping: Kriminalvården.

Hart, Jennifer & Collins, Kimberly. (2014). "A 'Back to Basics' Approach to Offender Supervision: Does Work Alliance Contribute towards Success of Probation?". *European Journal of Probation*, 6 (2), ss. 112-125.

Kalman, Hildur & Johansson, Stina. (2012). "Vad ligger i begreppet forskningsperson? Skydd av försökspersoner respektive skydd av informanternas integritet". I Kalman, Hildur. & Lövgren, Veronica. (red.), *Etiska dilemma. Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica. (red.) (2012). "Etik i forskning och etiska dilemman. En introduktion". I *Etiska dilemma. Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Kindgren, Johanna. (2012). *Lekmanövervakare inom frivården*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.

Kitcher, Philip. (2011). "Science in a Democratic Society". *Poznan Studies in the Philosophy of Science and the Humanities*, 101, ss. 95-112.

Kriminalvården. (2014a). *Ackreditering*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.kriminalvarden.se/behandling-och-var/d/behandlingsprogram/ackreditering> [2014-10-28]

Kriminalvården. (2014b). *Behandlingsprogram*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.kriminalvarden.se/behandling-och-var/d/behandlingsprogram> [2014-10-28]

Kriminalvården (2014c). *Frivård: Nyttillkomna klienter som påbörjat övervakning efter kön och typ av övervakning*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://statistik.kriminalvarden.se/SASWebReportStudio/gotoReportSection.do?sectionNumber=2> [2014-12-20]

Kriminalvården (2014d). *Frivård: Nyttillkomna klienter som påbörjat övervakning efter ålder och typ av övervakning*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://statistik.kriminalvarden.se/SASWebReportStudio/gotoReportSection.do?sectionNumber=1> [2014-12-20]

Kriminalvården. (2014e). *Om Kriminalvård*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.kriminalvarden.se/om-kriminalvarden> [2014-10-28]

Kriminalvården. (2014f). *Verkställighetsplan*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.kriminalvarden.se/fangelse-frivard-och-hakte/verkstallighetsplan> [2014-12-28]

Kullberg, Christian. (1994). *Socialt arbete som kommunikativ praktik: samtal med och om klienter*. Diss. Linköpings universitet. Linköping: tema Kommunikation, Linköpings universitet.

Kyvsgaard, Britta. (2000). Supervision of Offenders: Can an Old-fashioned Service System Be of Any Service in the Case of Present-day Offenders?. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 1, ss.73-86.

Lövgren, Veronica., Kalman, Hildur. & Sauer, Lennart. (2012). "Känsliga personuppgifter – mellan prövning och forskningspraktik". I Kalman, Hildur. & Lövgren, Veronica. (red.), *Etiska dilemma. Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Marklund, Fredrik. & Holmberg, Stina. (2009). "Effects of Early Release from Prison Using Electronic Tagging in Sweden". *Journal of Experimental Criminology*, 5 (1), ss. 41-61.

May, Tim. (2002). *Qualitative Research in Action*. London: Sage.

McGuire, James. & Priestley, Philip. (1995). "Reviewing 'What Works': Past, Present and Future". I McGuire, James. (red.), *What Works: Reducing Reoffending*. Chichester: Wiley.

Nellis, Mike. & Bungerfeldt, Jan. (2013). "Electronic Monitoring and Probation in Sweden and England and Wales: Comparative Policy Developments". *Probation Journal*, 60 (3), ss. 278-301.

Nyström, Anne-Sofie. (2012). "Mellan empati och kritisk granskning? Forskningsdeltagande som risk". I Kalman, Hildur. & Lövgren, Veronica. (red.), *Etiska dilemma. Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Raynor, Peter. (2013). "Compliance through Discussion: the Jersey Experiment". I Ugwudike, Pamela. & Raynor, Peter (red.), *What Works in Offender Compliance: International Perspectives and Evidence-Based Practice*. Basingstokes: Palgrave Macmillan.

Raynor, Peter., Ugwudike, Pamela. & Vanstone, Maurice. (2014). "The Impact of Skills in Probation Work: A Reconviction Study". *Criminology and Crime Justice*, 14 (2), ss. 235-249.

Persson, Anders. & Svensson, Kerstin. (2011). "Signs of Resistance? Swedish Probation Officers' Attitudes towards Risk Assessments". *European Journal of Probation*, 3 (3), ss. 95-107.

Persson, Anders. & Svensson, Kerstin. (2012). "Shades of Professionalism: Risk Assessments in Pre-sentence Reports in Sweden". *European Journal of Criminology*, 9 (2), ss. 176-190.



Robinson, Gwen. & Svensson, Kerstin. (2013). "Practicing Offender Supervision". I McNeill, Fergus & Beyens, K. (red.), *Offender Supervision in Europe*. Basingstokes: Palgrave and Macmillan.

Svensson, Kerstin. (2001). *I stället för fängelse? En studie av vårdande makt, straff och socialt arbete i frivård*. [Elektronisk]. Diss. Lunds universitet. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet. Tillgänglig:

<http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=20358&fileId=791410>

[2014-05-07]

Taxman, F. S., Shepardson, E. S. & Byrne, J. M. (2004). *Tools of the Trade: a Guide to Incorporating Science into Practice*. [Elektronisk]. Tillgänglig:

<https://s3.amazonaws.com/static.nicic.gov/Library/020095.pdf> [2015-01-09]

Thylefors, Ingela. & Persson, Olle. (2002). *Motivations- och påverkansarbete inom frivården*. Norrköping: Kriminalvården.

Trotter, Chris. (2006). *Working with Involuntary Clients*. London: Sage Publications Ltd.

Vanstone, Maurice. & Raynor, Peter. (2012). *Observing Interview Skills: a manual for users of the Jersey Supervision Interview Checklist*. [Elektronisk]. Tillgänglig:

<http://probation.je/images/profreports/JsyCheckManJune.pdf> [2014-12-15]

Vetenskapsrådet (2011). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

## 8. Appendix

### 8.1 Bilaga 1 Informationsblad till frivårdsinspektörer



## Observation av frivårdsinspektörens arbete

Mitt namn är Veronica Andersson och studerar vid Socialhögskolan, Lunds universitet. I våras gjorde jag gjorde jag min praktik inom frivården. Under hösten vill jag fördjupa min kunskap om arbetet i frivården och gör ett examensarbete om hur frivårdsinspektörer arbetar i mötet med klienter. Jag kommer att fokusera på arbetet med skyddstillsynsklienter som är över 21 år och söker därför kontakt med frivårdsinspektörer som jobbar med denna klientgrupp.

Syftet med studien är att fördjupa förståelsen för det arbete som görs i möten med klienter. För att kunna utföra denna undersökning så skulle jag vilja be dig att få sitta med vid några av dina möten med klienter för att observera hur mötet går till och efter mötets slut göra en kortare intervju, på cirka 10-15 minuter, för att få din uppfattning av mötet. Observationerna kommer att baseras på ett observationsschema som har skapats av ett europeiskt samarbete mellan forskare som fokuserar på påföljder i frihet. Observationsschemat testas även i Spanien, Rumänien och Belgien.

Om det skulle passa dig så vill jag gärna följa dig i en halv dag så att två till tre observationer kan göras. Jag vill gärna sitta med på minst ett möte där du träffar klienten för första gången samt i möten med klienter som befinner sig i mitten av sin verkställighet. Finns det möjlighet sitter jag självklart också gärna med i ett avslutande samtal. Du kommer själv att kunna välja vilka klienter vars möte jag ska observera och ett samtyckesformulär kommer att skickas ut till dem innan mötet.

Deltagandet är frivilligt och väljer du att medverka så kommer både du och dina klienter att vara anonyma. Ni har möjlighet till att avbryta ert deltagande när som helst under studiens

gång. Jag kommer inte att samla in någon information om klienterna, men det är viktigt att de får flera möjligheter att avgöra om de vill medverka. Vi kan komma överens om hur detta bäst görs. Ingen identifikation eller information kommer att lämnas ut till tredje part och all information kommer att behandlas konfidentiellt. I uppsatsen som skrivs kommer alla deltagare att vara avidentifierade. Både du och klienterna kommer att ha möjlighet att, om så önskas, ta del av det som återges från observationerna innan uppsatsen slutförs. Ni kommer självklart också att få ta del av den färdiga uppsatsen.

Frivårdsinspektörens arbete är en central del av frivården men ett ämne som sällan berörs inom forskning. Dina erfarenheter av att jobba inom frivården är viktiga och jag hoppas att kan tänka dig att delta i min studie! Anmäl dig senast: 2014-11-19

Har du frågor eller vill anmäla dig till att medverka i studien, kontakta mig eller min handledare på Socialhögskolan Kerstin Svensson via nedanstående kontaktuppgifter.

Med hoppfulla hälsningar,

Veronica

Kontaktinformation:

Veronica Andersson

[veronica.andersson@student.lu.se](mailto:veronica.andersson@student.lu.se)

XXXX-XXXXXX

Kerstin Svensson

[kerstin.svensson@lu.se](mailto:kerstin.svensson@lu.se)

Ni kan läsa mer om Kerstin och hennes pågående forskning på:

<http://www.soch.lu.se/o.o.i.s/21976>

## 8.2 Bilaga 2 Informationsblad till klienter



Hej,

Jag kontaktar dig då du snart ska träffa din frivårdsinspektör. Mitt namn är Veronica Andersson och studerar vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Jag ska göra en mindre studie i samarbete med frivårdsinspektörer på Frivården XXX. Syftet med studien är att observera mötet mellan frivårdsinspektörer och deras klienter. Fokus i observationen ligger på frivårdsinspektören och hur han eller hon pratar med dig. Den enda information som jag kommer att samla in om dig är din ålder, kön och om du har varit aktuell inom frivården tidigare. Mötet kommer att vara mellan dig och frivårdsinspektören, jag kommer inte att störa er utan endast observera vad som händer.

Din frivårdsinspektör har gett sitt godkännande att jag sitter med på mötet men jag kommer bara sitta med om jag har ditt samtycke. Vid mötets slut kommer du att bli tillfrågad att fylla i en kort enkät om hur du upplevde mötet. Deltagandet är frivilligt och väljer du att medverka så kommer du att vara anonym. Ingen information kommer att lämnas ut till någon annan och all information kommer att behandlas konfidentiellt. Studien kommer att sammanfattas i en uppsats och i den kommer alla deltagare att vara avidentifierade så att inget i uppsatsen kan ledas tillbaka till dig, frivårdsinspektören eller frivårdskontoret. Om du går med på att medverka i studien kan du avbryta ditt deltagande när som helst under studiens gång, det är bara att höra av dig till mig, min handledare eller din frivårdsinspektör. Då kommer jag att ta bort den information som har samlats in under mötet.

Du får mer än gärna ta del av den information som jag samlar in under ert möte innan uppsatsen slutförs. Du kommer självklart också att få ta del av den färdiga uppsatsen om du vill.

Har du frågor eller vill tacka nej till att medverka i min studie kontakta antingen mig, min handledare eller din frivårdsinspektör.

Med hoppfulla hälsningar,

Veronica Andersson

Kontaktinformation:

Veronica Andersson

[veronica.andersson@student.lu.se](mailto:veronica.andersson@student.lu.se)

Kerstin Svensson

[kerstin.svensson@lu.se](mailto:kerstin.svensson@lu.se)

Ni kan läsa mer om Kerstin och hennes pågående forskning på:

<http://www.soch.lu.se/o.o.i.s/21976>

## 8.3 Bilaga 3 Intervjuguide

### Intervjuguide för frivårdsinspektörer

#### **Mötet**

Hur tycker du mötet gick?

Hur skulle du beskriva målet för mötet?

Hur arbetar du för att uppnå målet?

#### **Tekniker**

Använder du dig av några samtalstekniker? (t.ex. MI, lösningsfokuserad behandlingsteori)

Följdfråga: Hur använder du dig av dessa i mötet?

Varför valde du att använda dessa samtalstekniker?

Hur du lärt dig samtalstekniken (en fråga för varje teknik angiven) (erfarenhet, gått specifik utbildning, lärt sig under högskoleutbildning)?

Har du anpassat samtalstekniken till dina behov?

#### **Handledning**

Hur ser handledningen ut på din arbetsplats?

Hur ofta går du på handledning?

Om du behöver hjälp med hur du ska bemöta en klient vad gör du då?

#### **Relation**

Hur skulle du beskriva en bra relation till klienter?

Hur skulle du beskriva er professionella relation med denna klient?

Hur arbetar du för att skapa en relation till klienten?

Har du något som du vill tillägga kring mötet som vi inte tagit upp?

## 8.4 Bilaga 4 Enkät



### Enkät om möte

1. Under mötet, fanns det möjligheter för dig att ge din åsikt eller säga vad du tänkte på?

Ingen alls    lite            X            X            stor möjlighet

2. Anser du att frivårdsinspektören lyssnade på det du hade att säga?

Inte alls    lite            X            X            lyssnade mycket väl

3. Ville frivårdsinspektören få med dig i samtalet så att ni diskuterade ditt ärende tillsammans? (ringa in det nummer som passar bäst, där 1 är att frivårdsinspektören var den enda som pratade och 5 är att du pratade mer än frivårdsinspektören)

1            2            3            4            5

4. Svarade frivårdsinspektören på dina frågor? (ringa in det nummer som passar bäst, där 1 är att frivårdsinspektören inte svarade på dina frågor alls och 5 är att frivårdsinspektören gav ett uttömmande svar)

1            2            3            4            5

5. Efter detta möte förstår jag vad det innebär att vara aktuell inom frivården?

Inte alls    lite            X            ganska väl    mycket väl

6. Efter detta möte förstår jag vad som krävs av mig under tiden jag är aktuell inom frivården?

Inte alls    lite            X            ganska väl    mycket väl

7. Efter detta möte förstår jag hur frivårdsinspektören ska arbeta med mitt ärende?

Inte alls    lite            X            ganska väl    mycket väl

8. Efter detta möte känner jag förtroende för frivårdsinspektören?

Inte alls    lite            X            ganska väl    mycket väl