



Mötet mellan klient och socialtjänst
- ur ett föräldra- och socialsekreterarperspektiv

Lusiya Bozan
Susanne Gruber

FoU-rapport 75:2014

FoU Centrum för Vård,
Omsorg och Socialt arbete

Kommunerna i Linköping, Kinda, Mjölby, Motala,
Ydre och Åtvidaberg samt Linköpings universitet



FoU-rapport 75:2014

Mötet mellan klient och socialtjänst - ur ett föräldra- och socialsekreterarperspektiv

Författare:
Lusiya Bozan
Susanne Gruber

Handledare: Ann-Charlotte Münger
Institutionen för beteendevetenskap och lärande,
Linköpings universitet

FoU Centrum för vård, omsorg och socialt arbete
Kommunerna Linköping, Boxholm, Mjölby, Motala, Kinda, Vadstena,
Ydre, Åtvidaberg och Ödeshög samt Linköpings universitet.

ISSN 1651-0232

© författarna & FoU Centrum för vård, omsorg och socialt arbete, Linköpings kommun
LiU-Tryck, Linköping, 2014

FÖRORD

Denna FoU-rapport är från början en magisteruppsats i sociologi som är skriven vid Institutionen för beteendevetenskap och lärande, Linköpings universitet. Uppsatsen är en del av FoU-projektet "*Familjer i socialtjänsten*" som vi båda är medforskare i utifrån vår yrkesprofession som socialsekreterare. Ett av projektets syften har varit att belysa hur familjerna upplever mötet med socialtjänsten. Då vi ansåg detta vara en angelägen fråga ville vi fördjupa oss i ämnet.

Vi vill framföra ett stort tack till alla er informanter, föräldrar och socialsekreterare, som genom ert deltagande gjort denna studie möjlig. Ni tog er tiden, delade med er av era erfarenheter, känslor, tankar och upplevelser som ibland kan vara svåra att berätta om. Er medverkan har varit värdefull för studien som vi hoppas ska gynna er i framtiden.

Tack även till dig Hanna Nordström som hjälpt oss att transkribera intervjuerna.

Vi vill även tacka vår entusiastiska handledare Ann-Charlotte Münger för att du har väglett, uppmuntrat och gett oss värdefulla tips under hela arbetsprocessen. Tack Totta!

Slutligen vill vi tacka våra arbetsgivare, Råd och Stöd i Linköpings kommun och Socialkontoret i Motala kommun som har gett oss förutsättningar för att genomföra denna studie.

Tack till alla!

Linköping, mars 2013

Lusiya och Susanne

SAMMANFATTNING

I FoU-projektet *Familjer i socialtjänsten* framkommer en bild av att många föräldrar upplever mötet med socialtjänsten sammankopplat med mycket känslor och i en del fall även starkt negativa känslor. Syftet med denna studie är att få en djupare förståelse av dessa resultat ur ett föräldra- och socialsekreterarperspektiv.

Studien bygger på kvalitativa intervjuer med sex föräldrar som medverkat i FoU-projektet *Familjer i socialtjänst* och deras socialsekreterare. Det har sammanlagt genomförts tolv djupintervjuer i två kommuner.

Resultatet visar att föräldrar som möter socialtjänsten kan uppleva obehag redan innan mötet äger rum. Att av samhället bli sedd som avvikare, men också se sig själv som en sådan, utifrån att vara i behov av samhällets stöd, väcker negativa känslor. Den socialiseringsprocess som äger rum i och med att föräldrar kommer i kontakt med socialtjänsten medför att föräldrarna inte upplever sig unika, betydelsefulla i mötet och har bristande tillit till socialtjänsten. Socialsekreterarna upplever det vara svårt att förstå och göra sig förstådda i mötet med föräldrarna. De tar upp bristande kunskap och bristande tillit till socialtjänsten som anledning till detta. Även vad gäller socialsekreterarna så sker det en socialisering in i yrkesrollen. Denna process samt de paradoxer som finns i socialsekreterarnas profession försvårar möjligheten att skapa en tillitsfull relation till föräldrarna och påverkar därmed också förståelsen av föräldrarnas situation.

Upplevelsen av mötet mellan klient och socialsekreterare kan mot bakgrund av detta inte enbart förstås utifrån en interpersonell nivå utan bör även ses utifrån den kontext den finns i. Vi har därför valt att utgå från olika teoretiska perspektiv för att studera mötet. Hur mötet upplevs av aktörerna beror inte endast på socialsekreterarens och klientens färdigheter och/eller individuella egenskaper. Det är även faktorer och mekanismer på organisatorisk och samhällelig nivå som var för sig och i samspel med varandra har betydelse för hur mötet blir och därmed upplevs av aktörerna.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte	3
1.3 Frågeställningar	4
2. TIDIGARE FORSKNING	5
2.1 Interaktiv process mellan klient och socialsekreterare	5
2.2 Organisatoriska förutsättningar	9
3. METOD	13
3.1 Forskningsstrategi	13
3.2 Förförståelse	14
3.3 Datainsamlingsmetod	15
3.4 Urval	16
3.5 Undersökningsgruppen	17
3.6 Genomförande av intervjuerna	18
3.7 Bearbetning och analys av data	18
3.8 Etiska aspekter	19
3.9 Kvalitetssäkring	21
4. RESULTAT	23
4.1 Mötet med socialtjänsten som institution	23
4.2 Kontinuitet	26
4.3 Tillgänglighet	28
4.4 Bristande kunskap om funktionsnedsättning	30
4.5 Organisatoriska faktorer och dess konsekvenser som indirekt påverkar bemötandet ...	32
5. TEORETISK REFERENSRAM	35
5.1 Socialisation av klient- och socialarbetarrollen	35
5.2 Konsekvenser av känslomässig distans	38
6. RESULTATDISKUSSION	41
6.1 Mötet med välfärdssystemet	41
6.2 Den asymmetriska relationen	42
6.3 Institutionsstrukturens betydelse för relationsskapandet	43
6.4 Den emotionella processen hos socialsekreterarna i deras yrkesprofession	45
7. METODDISKUSSION	47
8. SLUTDISKUSSION	51
8.1 Vidare forskning	54
REFERENSLISTA	55
BILAGA 1 - Intervjuguide för föräldrar	59
BILAGA 2 - Intervjuguide för socialsekreterare	61

1. INLEDNING

1.1 Bakgrund

”Fått byta handläggare x antal gånger. Väldigt varierande kvalitet på olika handläggare. Gör inga hembesök, borde göra mer hembesök. Lyssnar inte på synpunkter, tar ej åt sig kritik och förbättrar sig. Har dålig framförhållning, informerar ej i god tid om förändringar.”

Citatet är hämtat från en av informanterna som deltagit i forsknings- och utvecklingsprojektet *Familjer i socialtjänsten*¹ ur vilken denna studie är en del av. Föräldern beskriver sitt missnöje utifrån olika infallsvinklar vad gäller hur hon har blivit bemött i sin kontakt med socialtjänsten. Hur kommer det sig att denna förälder har en sådan upplevelse av bemötandet med socialtjänsten som är välfärdsstatens hjälpapparat med professionella hjälpare?

Svenska Akademiens Ordbok (1906) pekar på att verbet *bemöta* är förknippat med att förhålla sig mer eller mindre aktivt till vad någon annan gör eller säger. När Lars-Charister Hydén (2001) beskriver bemötandet som en social relation uppger han att bemötande handlar om möten mellan människor. Ordet *bemötande* tyder på att den ena parten i ett möte förhåller sig aktivt till den andre, vilket gör att det uppkommer en asymmetrisk relation dem emellan. Utifrån detta resonemang kan vi konstatera att socialsekreterare inte bara möter familjer utan aktivt bemöter dem genom de handlingar som socialsekreteraren vidtar utifrån kunskap, erfarenhet och resurser i mötet med familjen.

Vikten av att bemöta människor som kommer i kontakt med socialtjänsten med respekt och integritet framgår tydligt i Socialtjänstlagens portalparagraf (SoL 1 kapitel, §1) där det bland annat står att *”Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet”*. Även Socialstyrelsen tar upp detta i handboken *allmänna råd gällande ”Handläggning och dokumentation av ärenden som rör barn och unga”* (SOSFS, 2006:12, s. 37) där det framgår att *”professionellt bemötande kännetecknas av förmågan att visa respekt, ödmjukhet och empati samt att kunna skapa och upprätthålla en förtroendefull relation med den enskilde”*. Hit räknas även förmågan att vara tydlig, saklig och att kunna uttrycka sig – muntligt och skriftligt – så att den enskilde kan förstå samt att vara medveten om och kunna reflektera över sina egna värderingar.

¹ kommer framöver att benämnas som FS- projekt.

Människor som kommer i kontakt med socialtjänsten befinner sig ofta i en svår livssituation och att i den situationen vända sig till socialtjänsten och med bibehållen personlig integritet hävda sina behov kan för många upplevas som mycket svårt. Som socialsekreterare är det viktigt att vara medveten om denna utsatthet i mötet med klienten.

Författarna till denna studie har utifrån sitt arbete som socialsekreterare lång erfarenhet av möten med familjer som befinner sig i en svår livssituation och är väl medvetna om betydelsen av ett professionellt bemötande i kontakten med dessa.

Vi arbetar sedan 2010 även som medforskare i forsknings- och utvecklingsprojektet *Familjer i socialtjänsten*. FS-projektet bedrivs av FOU-Centrum² i samarbete med medlemskommunerna Linköping, Motala, Mjölby, Kinda, Ydre och Åtvidaberg. Projektet är organiserat enligt en interaktiv design som innebär ett nära samspel mellan forskning och praktik. Förutom en projektledare ingår två forskare samt åtta socialsekreterare/medforskare i projektgruppen. Projektet är ett systerprojekt till det nationella norska forskningsprojektet *Det nye Barnevernet*, (Fauske et al., 2009) som leds av Nordlandsforskning, Bodø, Norge.

FS-projektet syftar övergripande till att utveckla kunskapen om vilka familjer som har kontakt med socialtjänsten samt familjernas och barnens levnadsvillkor. Den ökade kunskap om hur familjerna upplever sin livssituation, sina behov och resurser samt mötet med socialtjänsten och de insatser som ges ska kunna bidra till utveckling av insatser och metoder i det sociala arbetet med familjer, barn och ungdomar (Davidsson & Bredmar, 2012).

FS-projektet startade i januari 2010 och pågår än idag. Projektet består av tre faser varav den första var en intervjustudie med cirka 200 föräldrar vars barn var aktuella inom socialtjänsten i de medverkande kommunerna samt en enkät till de socialsekreterare som hade kontakt med respektive familj. Den andra fasen består av en fördjupad datainsamling genom biografiska djupintervjuer med ett mindre urval familjer och djupintervjuer med deras socialsekreterare. De familjer som här har valts ut är de som i den tidigare intervjun har uppgett att de och/eller deras barn har flera stressfaktorer. Det kan handla om att föräldern är separerad, saknar anställning, har någon form av fysisk eller psykisk ohälsa eller att barnen exempelvis har någon form av neuropsykiatrisk diagnos. Den tredje fasen som har påbörjats under hösten 2012 syftar till att på basis av kunskaper

² Forsknings- och utvecklingscentrum för vård, omsorg och socialt arbete.

från projektets två första faser stimulera utveckling av kommunernas sociala arbete med familjer.

Föreliggande studie har alltså genererats från FS-projektet och har sin utgångspunkt i de resultat som framkom i fas 1 (Davidson & Bredmar, 2012). Hur kontakten med socialtjänsten initierades kan ha påverkat familjens upplevelse av den första kontakten med socialtjänsten. Resultatet visade att det var ungefär lika många föräldrar som själva hade tagit kontakt med socialtjänsten som de som hade kommit i kontakt via en anmälan. Ungefär hälften av föräldrarna beskriver att det första mötet med socialtjänsten var positivt.

I resultatet framkommer vidare även positiva utsagor om bland annat socialsekreterarna men de negativa kommentarerna avseende socialsekreterarna överväger. Handläggning och behov av bättre kompetens hos socialsekreterarna om exempelvis barn med diagnos adhd³ är andra teman som det framkom negativ kritik kring. Vidare upplever föräldrarna att socialtjänstens samarbete bland annat mellan olika enheter inom organisationen är bristfälligt, vilket får till följd att föräldrarna upprepade gånger får berätta om sin situation. Det framträder också tydligt att mötet med socialtjänsten är sammankopplat med mycket känslor och i en del fall även starkt negativa känslor vilket 3 av 10 föräldrar uppgett. Exempelvis upplever många föräldrar att de inte blivit bemötta med respekt och efterfrågar mer mänsklighet hos socialsekreterarna som de möter på socialkontoret. De upplever också att socialsekreterarna har mer fokus på att den byråkratiska processen ska vara rätt och riktig än på familjen och dess behov. Ett annat viktigt tema som framträder i resultaten är den stora personalomsättningen inom socialtjänsten som många föräldrar beskriver som både jobbig och problematisk.

Resultatet väckte frågor hos oss som vi ville studera närmare för att få en djupare kunskap kring och därmed förståelse för. Hur är det möjligt att föräldrar upplever bemötandet som de gör när socialarbetare borde ha hög social kompetens och förmåga att vara professionella i bemötandet av andra människor? Handlar det om personlig lämplighet, arbetsmiljön, strukturella/organisatoriska förutsättningar, en kombination av dessa faktorer och/eller andra faktorer och i sådana fall vilka? Vi ville inte enbart studera detta ur ett föräldraperspektiv utan även ur ett social-sekreterarperspektiv.

1.2 Syfte

Vid studier av mötet mellan olika aktörer studeras detta oftast ur ett interpersonellt perspektiv, vilket innebär att man studerar relationer, kommunikation och processer mellan dessa. Vad som däremot saknas är studier

³ Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder.

som mer belyser de organisatoriska förutsättningarnas betydelse för mötet mellan aktörerna. Syftet med den här uppsatsen är att få en djupare förståelse av de resultat som har framkommit i fas 1 i FS-projektet. Vi anser att upplevelsen av mötet mellan klient och socialsekreterare är kontextberoende, varför det inte endast kan förklaras utifrån en interpersonell nivå och kommer därför att utgå från olika teoretiska perspektiv för att studera det.

1.3 Frågeställningar

- Hur upplever föräldrarna mötet med socialtjänsten?
- Hur upplever socialsekreterarna mötet med föräldrarna?
- Vilken roll spelar de organisatoriska förutsättningarna för mötet?

2. TIDIGARE FORSKNING

I den här delen av studien presenteras tidigare forskning, både nationell och internationell, inom området som handlar om bemötande och någon form av möte mellan klient och socialsekreterare. Forskningsfältet är omfattande när det gäller den sociala barnvården däremot är den något mer begränsad när det gäller bemötandets betydelse. Inledningsvis presenterar vi forskning som handlar om den interaktiva processen mellan klient och socialsekreterare och därefter forskning om organisatoriska förutsättningar.

2.1 Interaktiv process mellan klient och socialsekreterare

Sally Holland (2000) har i sin studie *The assessment relationship: Interactions between social workers and parents in child protection assessments* utgått från två olika verksamheter inom social barnvård som representerar de två huvudsakliga vägar på vilka bedömningar utförs i England. Den ena verksamheten är ett specialiserat familjecenter som arbetar på uppdrag av det lokala socialkontoret. Den andra är ett socialkontor där bedömningar görs hemma hos familjerna av socialarbetare som har omfattande erfarenheter av att arbeta med utsatta och belastade familjer. I studien deltog familjer vars barn nyligen hade blivit omhändertagna. Data samlades in genom djupintervjuer, journaler samt genom observationer av informella samtal mellan socialarbetarna. Studien visar att föräldrarnas förmåga att gå in ett konstruktivt samarbete med socialarbetaren kom att få stor betydelse för de bedömningar som gjordes. Föräldrar som var lätta att arbeta med och som själva också bidrog till en god relation med socialarbetarna beskrevs vara samarbetsvilliga, motiverade och vältaliga. Föräldrar som det däremot var svårare att arbeta med var de som betraktades som icke samarbetsvilliga, omotiverade och tysta. Båda verksamheterna i studien visade på samma resultat även om man kunde se att personalen på familjecentret var mer benägna att ha djupare samtal och också ägna mer tid åt dessa.

I sin avhandling *Så blir det hjälp- om hjälpprocesser i socialt arbete* konstaterar Bengt Carlsson (2003) att det framkommer motstridiga forskningsresultat när det gäller socialtjänstens klientarbete men att det däremot i flera studier finns en samstämmighet avseende klienternas syn på vad som är ett bra bemötande. Det som specifikt lyfts fram är faktorer såsom ömsesidighet, lyhördhet, ärlighet och respekt. Studien bygger på sammanlagt 26 intervjuer av klienter, socialsekreterare och familjeterapeuter inom Barn- och ungdomssektionen på ett socialkontor i Göteborg och där syftet var att fånga både klientens och socialsekreterarens/familjeterapeutens parallella bilder av interaktionen. Carlsson (2003) visar i sin studie att när klienten får stöd, ett hyggligt bemötande och gehör för sina önskemål skapas en värdig position medan ett negativt bemötande skapar en ovärdig position. Både positionen och bemötandet är viktigt då de skapar förutsättningar för det fortsatta samarbetet. Klienter som känner sig illa bemötta undviker att beskriva sina problem och att lämna ut personliga uppgifter

som är känsliga varför socialsekreteraren oftast får tillrättalagda eller manipulerade uppgifter. Medan de som får en värdig position är mycket mer positiva till ett fortsatt samarbete.

Även Leila Billquist (1999) menar att man måste ha ett interaktionistiskt perspektiv för att förstå vad som påverkar mötet mellan klient och socialsekreterare. Hon har i sin studie *Rummet, mötet och ritualerna*, följt klienter under deras ärendeprocess på två socialkontor med olika organisationer. Sammanlagt har 62 klienter och 26 socialsekreterare deltagit i studien som genomfördes genom observationer kombinerade med olika former av intervjuer och samtal med klienter och socialsekreterare. Socialkontoren är, menar Billquist (1999), genom sin fysiska utformning och miljö både administrativa och kontrollerande och hon talar i det sammanhanget om rumslik disciplinering. Det krävs ett omfattande arbete av socialsekreteraren att överbygga den administrativa och maktspeglade struktur som finns i denna miljö för att få till stånd ett förändrande arbete, konstaterar Billquist (1999). Hon talar även om en tidsmässig disciplinering som enligt henne bland annat finns i arbetets organisation såsom arbetsschema, stämplingsklocka, antal besök, antal ärenden etc. Disciplineringen finns även i de handläggningsrutiner och ritualer som växer fram samt i de metoder som används i arbetet. Studien visar att det som har stor betydelse för hur den eventuella fortsatta kontakten med socialsekreterare fortlöper och upplevs är hur man bemöts och hur den första rösten i kontakten med socialsekreterare upplevs. Billquist (1999) fann vidare att det, utifrån generaliseringar och hörsägnar hos de sökande, fanns både föreställningar och förväntningar om problemet, om socialkontoret och om hjälpen. Studien visade att klienterna många gånger blev bemötta på ett schablonartat och standardiserat sätt, medan de önskade få ett personligt och individuellt bemötande utifrån sin specifika situation. Den visade vidare också att det föreligger en stor variation i hur socialsekreterarna agerade i ärendena på så sätt att vissa klienter favoriserades och till följd av det fick mer av socialsekreterarens tid medan andra kunde särbehandlas beroende på socialsekreterarens subjektiva preferenser. Det är socialsekreteraren som genom sin position styr interaktionen i mötet och därför blir dennes syn på hur socialt arbete ska bedrivas det dominerande. Denna syn kan sammanfalla helt med förvaltningens administrativa förhållningssätt men behöver inte göra det då socialsekreteraren kan tolka reglerna på sitt sätt utifrån sin personlighet och sitt yrkesmässiga förhållningssätt. Klientprocessen är, enligt Billquist (1999), en anpassningsprocess. För en del kan anpassningen till klientrollen vara ett mer yttligt spel medan den för andra innebär en identifikation med rollen där man även utanför systemet kommer att se sig som en klient.

Gunilla Peterssons (2006) studie baserad på 26 utredningar som ligger till grund för placeringar av barn i åldrarna 7 -14 år visar på ett annat perspektiv av

interaktionens betydelse inom det sociala arbetet. Studien har som utgångspunkt att sociala problem inte är entydiga och givna utan konstrueras inom de praktiker i vilka de behandlas. Det sociala arbetets kunskapsbas är inte könsneutralt när det gäller att granska föräldrarnas relation till barnet. Detta visar sig i att det för socialtjänsten blir viktigare att granska och problematisera modern än fadern menar Petersson (2006). Andra aspekter som bidrar till en skillnad i bedömningarna av mödrars och faders föräldraskap är dels deras olika relation till barnet men också deras olika sätt att utifrån det agera i förhållande till socialtjänsten. Socialtjänstens strävan efter att ha ett övertygande beslutsunderlag bidrar, enligt Petersson, också till detta. Petersson fann i sin studie att socialtjänsten använder sig av två olika familjebegrepp där den ena kan beskrivas utifrån stereotypen ”den otillräckliga modern och den frånvarande fadern”. Det andra är att båda föräldrarna är lika viktiga och också har ett gemensamt ansvar för barnen. Den senare är framförallt retorisk och är den, menar Petersson (2006), som definierar den norm från vilken situationen avviker.

För mer än 50 år sedan publicerade Erving Goffman (2007/ original 1961) sin anstaltsstudie *Asylums*. Genom fallstudier skildrar han ingående hur patienter både inordnar sig och gör motstånd mot den institutionella strukturen. För att kunna bevara självkänslan i denna typ av sociala sammanhang utvecklar människor överlevnadsstrategier. Thomas Johansson (2006) menar att denna studie fortfarande har stor giltighet och att det i samtida forskning om socialt arbete återkommer liknande analyser som visar att när människan söker hjälp startar de också en resa in i ett system. Ett exempel på det presenteras i Christian Kullbergs (1994) avhandling *Socialt arbete som kommunikativ praktik, samtal med och om klienter*. Studien bygger på samtalsdata från två olika samtalsituationer inom försörjningsstöd på tre socialkontor samt på observationer i samband med dessa. Kullberg (1994) menar att socialsekreterarnas arbete till stora delar består av att standardisera klientens sociala situation till de termer som organisationen föreskriver, att kategorisera de förhållanden som klienten har samtidigt som de ska hantera klientens förväntningar, önskemål och behov av hjälp. Den dubbla rollen i arbetet bidrar, menar Kullberg (1994), till att socialsekreterarna ställs inför mer eller mindre motstridiga krav som de måste hantera. Relationen mellan socialsekreteraren och klienten blir ett beroendeförhållande för den senare då det är socialsekreteraren som har kontroll över situationen men också över hur hjälpen utformas. Enligt Kullberg (1994) förväntar sig myndighetspersoner att klienter har en viss inställning dvs att klienten vill arbeta och göra rätt för sig. Klienter som har lärt sig det *rätta* handlingsmönstret och har införlivats systemets principer uppfattas som trovärdiga.

Även Viveka Adelswärd (1995), som har samtalsforskningen som sin utgångspunkt, tar upp det institutionella samtalets betydelse. Hon refererar till Anthony

Giddens (1991) som menar att det moderna samhället är mycket interaktionsinriktat där relationer och identiteter ständigt måste förhandlas och det därför är viktigt att kunna interagera med olika sorters människor. Studier av det institutionella samtalet ger oss, menar Adelswärd (1995), förståelse för hur de samhällseliga mönstren formar oss men även hur vi upprätthåller, förändrar och skapar dessa mönster. Det institutionella samtalet utgår från den aktuella institutionens speciella sätt att klassificera klienter och deras problem och är därmed starkt knutna till den kontext som omger dem. Klienten har å sin sida egna ramar och sätt att se på och förstå sig själv och sina problem men också vad som är viktigt och rationellt. Adelswärd (1995) menar att det institutionella samtalet har en klar rollfördelning och kännetecknas av asymmetri både i interaktionsmönstret, när det gäller vem som har rätt att ställa frågor samt tolka och värdera svaren, men även rörande deltagarnas kompetens, perspektiv och språk. Vidare menar hon att den institutionella representanten tvingas kompromissa mellan det opersonliga, likartade och det personliga, anpassade tilltalssättet för att få en bra arbetsrelation inte enbart utifrån ett effektivitetskrav utan även utifrån demokratiska värderingar som ligger till grund för arbetet.

En annan studie som belyser interaktionen mellan parterna i det institutionella mötet är Helena Blombergs (2001) studie *Det institutionella samtalet - En studie av mötet mellan välfärdsbyråkrat och medborgare på försäkringskassan*. Av studien framgår att såväl handläggaren som besökaren har någon slags föreställning eller stereotyp uppfattning om hur mötet kommer att karaktäriseras utifrån deras respektive roll som besökare och handläggare. Den institutionella ordningen hjälper, enligt Blomberg (2001), samtalsparterna att välja ett framträdande som passar till det institutionella samtalet. Det sker således en kontinuerlig uppmärksamhet på varandra och situationen. Blombergs (2001) studie visar att den maktdimension som omsluter rollerna oftast inte blir ifrågasatta av besökarna vilket hon menar kan tolkas som att det ingår i besökarens förväntningar av handläggarens beteende. Även handläggaren har outtalade och indirekta förväntningar i samspelet med besökaren. Det är att besökaren accepterar organisationens regler och uppvisar en form av trovärdighet. Besökarens trovärdighet förstärks genom att han eller hon i samtalet markerar en rollsdans d v s att besökaren egentligen vill arbeta och har svårt att identifiera sig med den sjukskrivnes roll. Den rollsdans som handläggaren har att hantera är att inte öppet visa sina reella känslor för besökaren, utan hålla sig till sin roll som företrädare för organisationen.

Margareta Järvinen (2002a) har i sin artikel *Mötet mellan klient och system- om forskning i socialt arbete* bl.a. intresserat sig för vilka idéer och uppfattningar som ligger bakom den som hon menar klientkategorisering som sker i mötet mellan klient och socialsekreterare. Järvinen (2002a) menar att systemet, som socialarbetaren är en representant för, skapar klienten utifrån att det i

organisationen finns uttalade föreställningar och normer om vad det vill säga att tillhöra vissa klientkategorier och vad man ska göra för att lösa problemet. Järvinen (2002a) refererar till ett av sina egna forskningsprojekt där hon har arbetat med danska alkoholisters livshistorier om alkohol. Järvinen (2002a) menar att orsakssambanden, förklaringsmodellerna etc. i deras berättelser återspeglar ideologin på de behandlings- och omsorgsinstitutioner som missbrukaren varit i kontakt med. Klienten får anpassa sig till systemets föreställningar och normer om vad det är att tillhöra en viss klientkategori. Järvinen (2002a) menar att det är angeläget att synliggöra de föreställningar och ideologier som ligger bakom rutinerna och standardlösningarna.

2.2 Organisatoriska förutsättningar

I sin avhandling *Bedömningar och beslut. Från anmälan till insats i den sociala barnvården* refererar Francesca Östberg (2010) till Roine Johansson (2007) som menar att bl a tid och avstånd är faktorer som visar på organisationens behov av att begränsa sina klientkontakter för att klara sin uppgift på snabb handläggning. Brist på tid och kontinuitet i kontakten innebär en större risk för familjer, med komplex problematik, som inte passar in i snäva kategoriseringar, att sorteras ut (Östberg, 2010). Hon fann att bristande kontinuitet tycktes resultera i insatser som inte efterfrågades eller inga insatser alls. Ju kortare tid en socialsekreterare arbetar med en familj, desto mindre lär man känna deras problem, vilket kan öka benägenheten att följa rutiner och regler istället för att använda det handlingsutrymme man har. Ett stort avstånd mellan socialarbetare och klient gör det möjligt för socialarbetaren att hantera ett stort inflöde, men begränsar möjligheterna till en situationsanpassad service (Östberg, 2010).

Risker med att det sociala arbetet utförs utifrån organisationens rationalitet tas också upp i en engelsk studie av Eileen Munro (1999) som bygger på 45 utredningar gällande barnmisshandel. Genom att socialarbetare ska hantera ett högt arbetstryck, alltmer specialiserade uppgifter och en stor personalomsättning är risken för att tidigare erfarenheter inte bevaras inom organisationen, som en erfarenhetskunskap menar Munro (1999). En långsiktig kunskapsbas - en kunskapsbas som organisationen kan bygga vidare på blir därför enligt Munro (1999) svår att skapa.

Förarbetena till socialtjänstlagen präglades av begreppet helhetssyn (Prop 1979/80:1) och fick en stark ställning både i lagstiftningen och i socialarbetardiskursen. Integreringstanken kom också att tolkas som en princip för arbetets organisation. I en studie som gjordes under mitten av 1990 talet (Åke Bergmark & Tommy Lundström, 2008), framgick bilden av en långt gången trend mot en ökad specialisering utifrån funktion, klientgrupp eller annan form av renodling. Den tidigare tanken på ett integrerat perspektiv på det sociala arbetets organisation visade sig hade kommit att försvinna alltmer. En socialsekreterare

inom individ- och familjeomsorgen har idag ansvar för en relativt begränsad och specifik del av det sociala arbetet med en individ. En barnfamilj kan således ha kontakt med flera olika socialsekreterare, som ansvarar för olika delar av familjens behov. Det vanligaste sättet att organisera den kommunala sociala barnvården är i en barn- och familjegrupp där specialiseringsarbetet kan ske stegvis genom en sortering av klienter via mottagningsenhet, utredningsenhet och behandlings-/uppföljningsenhet inom organisationen (Bergmark & Lundström, 2008). Huruvida den ökade specialiseringen har konsekvenser för klienterna är oklart men Bergmark och Lundström (2008) anser dock att man med viss säkerhet kan utgå ifrån att organisationsförändringarna har gjort systemet mer komplicerat för dessa. En ökad specialisering ställer också krav på ökade kontakter mellan olika aktörer då verksamheten i olika avseende blir mer uppdelad (Bergmark & Lundström, 2008). Graden av specialisering har ökat och det bedöms vara en fortsatt trend inom socialt arbete.

Andra exempel på studier som tar upp vilka konsekvenser en specialisering inom socialtjänstens individ och familjeomsorg ger är Marek Perlinskis (2010) avhandling *Skilda världar- specialisering eller integration i socialtjänstens individ- och familjeomsorg*. Den visar på ett samband mellan möjligheten till kontinuitet och att skapa en relation och arbetsallians som grund för ett förändringsarbete. I den specialiserade organisationen hade socialsekreteraren en mer formell attityd till klienterna än i den integrerade organisationen. En annan delstudie i avhandlingen visade att socialsekreterare såg en bärande relation till klienten och klientens tillit som en förutsättning för att uppnå goda resultat. Perlinski (2010) refererar i sin avhandling också till internationell forskning inom socialt arbete med utsatta grupper i Israel som visar att klienter uppskattar socialarbetare som skapar en jämlikhets känsla och en känsla av närhet och ger intryck av att se klienten som person inte bara ett ärende. Klienter tenderar att se sina socialarbetare nästan som personliga vänner. Perlinski (2010) menar att det finns en risk att de organisatoriska villkoren för möten med klienter, exempelvis en funktionell uppdelning som minskar kontinuiteten, kolliderar med de förutsättningar som styr relationsskapande.

Pia Tham (2008) har i sin avhandling *Arbetets villkor i den sociala barnvården- förutsättning för ett kvalificerat arbete*, undersökt arbetsvillkoren i den sociala barnvården. Ett av de mer framträdande resultaten är enligt Tham (2008) den höga personalrörligheten, mätt i hur många som avsåg att söka nytt arbete och hur länge man arbetat på den nuvarande arbetsplatsen. Med hänvisning till resultaten i sin studie samt till andra nationella såväl som internationella studier menar Tham (2008) att arbetet inom socialtjänstens barnvårdsområde till stor del är ett ingångsyrke. I studien framkom vidare att nya i yrket oftare befann sig i arbetsgrupper där många andra också var ny-

anställda och att de oftare arbetade i de socialt mest utsatta områdena. Ett annat framträdande resultat var de höga krav som socialsekreterarna beskriver. Det handlar både om arbetsbelastning såsom ärendemängd, krav på övertidsarbete, ojämnt fördelad arbetsmängd men även svårighetsgraden i arbetet exempelvis att arbetsuppgifterna kräver nya kunskaper och färdigheter. Tham (2008) påtalar nödvändigheten av att resurser tillförs för att möjliggöra för socialsekreterare att hålla sig ajour med vetenskaplig forskning samt att förbättra deras möjligheter att utveckla sin professionella expertis och refererar till *Utredningen för en kunskapsbaserad socialtjänst* (SOU 2008:18).

Sammanfattningsvis visar tidigare forskning på betydande antal aspekter som påverkar mötet mellan socialarbetare och klient. Det är faktorer utifrån ett interpersonellt perspektiv såväl som på organisatorisk och strukturell nivå. De bedömningar som socialsekreteraren gör av familjens situation påverkas av föräldrarnas vilja till samarbete samt av det sociala arbetets kunskapsbas som inte är könsneutral. Upplevelsen av att känna sig värdig i relation med socialsekreteraren, organisationens struktur, dess fysiska utformning, handläggningsrutiner, metoder, socialarbetarens syn på hur socialt arbete ska bedrivas i kombination med dennes position är faktorer som påverkar mötet. Att söka hjälp innebär en förändring av individens identitet och dess självbild. Det institutionella samtalen som kännetecknas av den asymmetriska relationen mellan klient och socialsekreterare och de indirekta förväntningarna i samspelet emellan är bidragande faktorer till skapandet av klientrollen. Den alltmer specialiserade organisationen inom det sociala arbetet, omfattande personalomsättningen, hög arbetsbelastning men även svårighetsgraden i arbetet är faktorer som indirekt påverkar bemötandet.

3. METOD

I följande avsnitt kommer vi att beskriva och motivera vårt val av metod. Vi redogör för vilken forskningsstrategi vi hade, hur vi hanterade vår förförståelse och vilken datainsamlingsmetod vi använde. Vidare redogör vi även för hur urvalet gjordes, undersökningsgruppen, genomförandet av intervjuerna samt bearbetning och analys av data. Därefter beskriver vi hur vi hanterat de etiska aspekterna utifrån föreliggande studie där undersökningsgruppen är människor i utsatta situationer samt professionella som arbetar med dem. Kapitlet avslutas med utgångspunkterna för kvalitetssäkringen.

3.1 Forskningsstrategi

”Ordet kvalitativ härstammar från latinets *qualitas* som betyder ’beskaffenhet, egenskap eller sort’” (Svensson & Starrin, 1996, s. 53). Den uttalade viljan att se eller uttrycka händelser, handlingar, normer och värden utifrån de studerade personernas eget perspektiv är den mest grundläggande draget i kvalitativ forskning. Denna strategi, som går ut på att ta del av subjektets perspektiv, kommer till uttryck i att se saker och ting genom aktörernas ögon. Ett synsätt som innebär en beredskap att ställa sig empatisk med de personer man studerar (Alan Bryman, 1997). Utgångspunkten för denna studie var att få ett inifrån-perspektiv dvs. att förstå undersökningsgruppens subjektiva upplevelser, erfarenheter och tankar kring ett specifikt ämnesområde. Vi valde därför en kvalitativ forskningsmetod i vår strävan att uppnå detta.

Ett sätt att angripa ett forskningsproblem utifrån en kvalitativ strategi är att utgå från ett interpretativistiskt perspektiv, en kunskapsteoretisk ståndpunkt, som brukar beskrivas som tolkningsinriktad. Tyngdpunkten för denna ståndpunkt ligger på en förståelse av den sociala verkligheten på grundval av hur deltagarna i en viss miljö tolkar den. Verklighet är något människor konstruerar, som är föränderlig och som sedan har betydelse för deras handlingar (Bryman, 2011). Vi hade en vilja att försöka förstå intervjupersonernas upplevelser på ett sätt som stämde överens med deras bild av verkligheten, varför vi utgick från ett interpretativistiskt perspektiv.

Inom vetenskapsteorin finns det olika idéer kring när och hur teorin kommer in i forskningsprocessen. Enligt Bryman (2011) brukar en induktiv strategi, när det gäller kopplingen mellan teori och data, förknippas med ett kvalitativt synsätt, medan det deduktiva synsättet förknippas med kvantitativt synsätt. Enligt det induktiva synsättet är teorin resultatet av en forskningsinsats, medan det enligt det deduktiva synsättet är den senare som genomförs utifrån hypoteser och idéer som härleds från teorier. Vid ett induktivt angreppssätt utgår forskaren från tolkning av sina resultat och under hela forskningsprocessen sker en växelverkan mellan teori och empiri. Forskningsfrågorna kan under tiden förändras eller specificeras beroende hur arbetet fortlöper (Bryman, 2011). Mason (2002)

tar upp ytterligare ett begrepp, som benämns abduktiv forskningsstrategi, där datagenereringen utvecklas samtidigt som analysen av data, dvs forskaren pendlar mellan teori och empiri i sin analytiska process. Mason (2002) menar att de flesta forskningsstrategier i praktiken är en kombination av de olika synsätten och att det är diskutabelt om det överhuvudtaget finns någon ren form av de olika strategierna. Vår teoretiska och kontextuella förförståelse kring interaktionen i mötet mellan klient och socialsekreterare och därmed också begrepp knutna till denna process medför att vi vetenskapsteoretiskt har utgått från en abduktiv ansats, men med tonvikten på ett induktivt angreppssätt. Vi hade inga färdiga hypoteser eller frågeställningar när vi började samla data kring ämnesområdet vi ville studera och lämnade såväl syfte som frågeställningar öppna för korrigeringar under hela processen. Det insamlade materialet fick sedan styra vilka begrepp, kategorier och teorier vi använde.

Hermeneutik står inom samhällsvetenskapen för teori och metod när det gäller tolkning av människors handlingar där tonvikten ligger på behovet av att uppfatta saker och ting ur den sociala aktörens synvinkel. Enligt hermeneutiskt perspektiv (Bryman, 2011) är det mest väsentliga att på ett empatiskt sätt förstå människors handlingar och inte lägga mycket fokus på de krafter som påverkar dessa. Eftersom vi undersökte intervjupersonernas upplevelser av mötet och ville nå en fördjupad förståelse av detta fenomen valde vi att utgå från den hermeneutiska tolkningsläran vid analyserandet av våra resultat. Per-Gunnar Svensson och Bengt Starrin (1996) menar att den som tolkar texten bör vara medveten om *den hermeneutiska cirkelns princip* eller *spiral*, nämligen att förståelsen ökar när textdelar relateras till hela texten och till kontexten, och vice-versa. Medan man genomgår denna cirkulära process ökar ens förståelse och detta kallas för den hermeneutiska spiralen.

Av hänsyn till den förförståelse vi har om ämnesområdet, vilket vi aldrig helt kan bortse ifrån, valde vi det hermeneutiska perspektivet. När vi gör en tolkning av intervjupersonernas upplevelser av ett visst fenomen når vi en sammanmältning av vår egen förståelse med den förståelse personen vi tolkar har (Hartman, 2004).

3.2 Förförståelse

Enligt Michael Quinn Patton (2002) påverkas resultatet i en kvalitativ studie av det perspektiv som forskaren har med sig i studien. Han menar att forskaren själv är ett instrument i kvalitativa metoder. Som kvalitativ forskare gör man observationer, anteckningar på fältet, ställer frågor, tolkar svar etc. Självmedvetenhet kan då vara en tillgång i både fält- och analysarbetet. Att utveckla självmedvetenheten kan vara ett sätt att skärpa instrumentet menar Patton (2002) och nämner *reflexivitet* som ett sätt att betona vikten av självmedvetenhet vad

gäller ens eget perspektiv. Att vara reflexiv innebär att ifrågasätta och förstå sig själv.

Ett sätt att öka trovärdigheten hos forskaren är att redovisa all personlig information om forskaren som kan ha påverkat datainsamlingen, analys och tolkningar (Patton, 2002). Vår egen erfarenhet innebär att vi hade en egen förförståelse vid insamling och bearbetning av data och som vi ofta reflekterade över. Förförståelsen handlar både om vårt språk och de begrepp som vi använder men också de föreställningar vi har om familjer vi träffar i yrket samt våra personliga erfarenheter. Vi kan givetvis inte bortse från att vår förförståelse kan ha påverkat och format tolkningen av materialet. Under studiens gång har vi vid ett flertal tillfällen ställt oss frågan och tillsammans också diskuterat *vad vet vi* och *hur vet vi det* (Patton, 2002). Genom att ha ett reflexivt förhållningssätt har vi minimerat risken för att ha påverkat resultatet.

Vår förförståelse har varit vägledande och en tillgång för oss i denna studie. Den har medfört att vi har haft kännedom och kunskap om området vilket har hjälpt oss att identifiera nya egenskaper och fenomen. Under vår yrkesverksamma tid som socialsekreterare har vi skaffat oss omfattande erfarenhet bl a genom samtal med familjer i utsatta situationer. Den erfarenheten kan ha varit en tillgång för oss när vi genomförde intervjuerna utifrån att vi har vetat hur vi kan skapa förutsättningar för att genomföra intervjun med fokus på att fånga den subjektiva upplevelsen hos intervjupersonerna. Vår kunskap och det intresse vi har för det vi studerade ser vi som berikande på så sätt att vi visste hur vi skulle fråga för att kunna få ut så mycket som möjligt kring ämnet i intervjuerna samtidigt som vi kunde vara empatiska inför det vi studerade. Under databearbetningsprocessen har vi dock upplevt att förförståelsen varit begränsande då vi ibland inte hade fördjupat oss tillräckligt i vissa frågor kanske utifrån att vi ”kände igen oss” i det som hade sagts. Förförståelsen kan också ha varit ett hinder så till vida att vi kan ha missat sådant som vi annars borde ha sett eller när vi formulerade begrepp och kodade materialet utifrån hur vi tolkade detsamma. Vi kan även ha varit för empatiska i mötet med våra yrkeskollegor, vilket kan ha lett till att vi inte har haft en tillräcklig kritiskt inställning till det vi studerade.

3.3 Datainsamlingsmetod

Denna studie är, som vi inledningsvis redogjorde för, en del av FS-projektets fas 2 och består av den andra djupintervjun med föräldrar samt en djupintervju med socialsekreterare. Studien innefattar tolv kvalitativa djupintervjuer varav sex intervjuer med föräldrar samt sex intervjuer med socialsekreterare. För att få fram föräldrarnas och socialsekreterarnas egna ord och uppfattningar har denna kvalitativa metod används. Känslor, tankar och intentioner kan inte observeras, inte heller beteenden som ägt rum vid någon tidigare tidpunkt varför frågor om

detta måste ställas (Patton, 2002). Vår utgångspunkt var en semistrukturerad intervjuguide, vilket innebar att vi hade specifika teman som vi ville beröra. Det tilldelar också alla informanter likvärdiga chanser att ge sina åsikter om samma frågor och intervjupersonen har stor frihet att utforma svaren på sitt eget sätt. Frågorna behöver inte komma i samma ordning som i intervjuguiden och frågor som inte ingår i denna kan också ställas om intervjuaren anknyter till något som intervjupersonen sagt (Bryman, 2011).

Den semistrukturerade intervjuguiden⁴ vi använde i föräldraintervjuerna utgick från forskningsprojektet *Det nye Barnevernets* (Fauske et al., 2009) intervjuguide, men då det till viss del saknades frågor som berörde vårt ämnesområde valde vi att komplettera den.

Intervjuguiden berörde fem teman som handlade om hur familjen haft det under de senaste två åren och vad socialtjänsten gjort under denna period, hur kontakten med socialtjänsten sett/ser ut, om familjen haft kontakt med andra hjälpinstanser, föräldrarnas upplevelser av bemötande med socialtjänsten och hur de ser på sin situation samt de utmaningar dem står inför. Informanterna fick avslutningsvis frågan om de hade något att tillägga eller förtydliga utifrån vad de tidigare hade berättat. Där hade informanten möjlighet att tillägga de som han eller hon inte tyckte hade framkommit (Kvale, 2009).

Vad gäller intervjuguiden till socialsekreterarna⁵ fanns det inget underlag att tillgå från forskningsprojektet *Det nye Barnevernet*, (Fauske et al., 2009) varför vi utformade en egen. Den innehöll samma struktur och teman som intervjuguiden till föräldrarna för att kunna göra jämförelser mellan de två perspektiven.

3.4 Urval

Urvalet av medverkande föräldrar till denna studie utgår från urvalet för FS-projektets fas 2 som i sin tur bygger på resultatet från fas 1⁶ samt de socialsekreterare som känner familjen bäst.

Målsättningen var att vi skulle göra sammanlagt tolv intervjuer varav sex föräldra- och sex socialsekreterarintervjuer, vilket vi bedömde vara en rimlig omfattning för denna studie. Vid närmare beskrivning innebär det att urvalet har utgått från de 30 genomförda biografiska djupintervjuerna i FS-projektets fas 2. Vi gjorde även här ett strategiskt kriterie-baserat urval (Patton, 2002). Det första kriteriet var att vi i första hand valde de föräldrar vars barn hade intervjuats i FS-

⁴ Bilaga 1- Intervjuguide för föräldrar.

⁵ Bilaga 2- Intervjuguide för socialsekreterare.

⁶ För mer detaljerad information kring belastningskriterierna och urvalet av de tyngst belastade familjerna för FS-projektets fas 2, se kap 8.5, FoU- rapport 68:2012.

projektets fas 2. Detta för att få en helhetsbild av de familjer som har varit med ”hela vägen” i projektet. Det andra kriteriet var föräldrar vars barn inte hade intervjuats, men där föräldrarna i tidigare intervjuer visade att de hade mycket att berätta. Vi strävade även efter att få så många av kommunerna som möjligt representerade i studien.

Efter att vi hade gjort det första urvalet och innan vi visste vilka sex föräldrar vi skulle intervjua tog vi först kontakt med föräldrarna och inhämtade samtycke dels för att intervjua dem, men också för att intervjua socialsekreteraren.

Vi fick tre stycken bortfall som bestod av att en socialsekreterare hade slutat sin tjänst i kommunen samt att två föräldrar tackade nej till fortsatt deltagande, varav en på grund av besvärlig hemsituation. Vi gjorde utifrån detta ett nytt urval genom att ta nästa förälder på listan över de 30 föräldrar som intervjuades tidigare.

Efter att ha fått föräldrarnas samtycke kontaktade vi därefter socialsekreteraren för att inhämta dennes samtycke för att intervjuas samt boka tid för intervjun. Först därefter kunde vi ringa tillbaka till föräldern och boka tid för intervjun. I de ärenden där det fanns två vårdnadshavare fick vi inhämta samtycke från båda föräldrarna innan vi kunde kontakta socialsekreteraren och inhämta samtycke från denne. Trots vår strävan att få samtliga kommuner representerade blev det endast två kommuner som kom med i studien.

3.5 Undersökningsgruppen

Samtliga informanter är kvinnor. Fyra föräldrar har pågående kontakt med socialkontoret utifrån insats avseende urvalsbarnet, något syskon och/eller i form av föräldrastöd. Några av dessa är även aktuella utifrån försörjningsstöd. Två föräldrar har idag enbart kontakt med socialkontoret utifrån försörjningsstöd.

De socialsekreterare som vi har intervjuat arbetar med myndighetsutövning på socialkontoren i de två representerade kommunerna. Båda socialkontoren har en specialiserad individ- och familjeomsorgs organisation⁷. Detta innebär att familjerna har mött flera olika socialsekreterare under ärendeprocessens gång.

Samtliga socialsekreterare arbetar inom en barngrupp på respektive socialkontor med utredning och/eller uppföljning av beviljade insatser kring barn/ungdomar. Av socialsekreterarna är det endast en som vid intervjutillfället fortfarande arbetar med den aktuella familjen. De övriga har avslutat sina kontakter antingen då de lämnat ärendet vidare utifrån den organisation som finns på socialkontoret eller på grund av att ärendet har avslutats.

⁷ Specialisering utifrån befattning och funktion exempelvis mottagning, utredning och uppföljning.

3.6 Genomförande av intervjuerna

Vi har genomfört sex intervjuer var, tre med föräldrar och lika många med socialsekreterare. Föräldrarna har själva fått välja om de vill träffa oss i hemmet, på socialkontoret eller någon annanstans. Tre av föräldrarna önskade genomföra intervjun i hemmet och de övriga på ett socialkontor.

En socialsekreterare intervjuades på intervjuarens arbetsplats och de övriga har intervjuats på sina respektive socialkontor.

Vi inledde intervjuerna med att ge samma inledande information till både föräldrar och socialsekreterare. Informationen handlade om vad syftet med just denna intervju var, vilka övergripande teman intervjuguiden innehöll, möjlighet för informanterna att avbryta intervjun när de vill, hur lång tid intervjun beräknades ta etc.

Vi var lyhörda för de känslor som väcktes under intervjun och frågade informanterna om de vill ta paus när vi anade att så kunde vara fallet. Intervjuerna pågick mellan 45 - 90 minuter samt spelades in med en ljudupptagare för att därefter kunna transkriberas.

3.7 Bearbetning och analys av data

Efter varje intervju brände vi ljudfilen till en dvd-skiva som sedan skickades för transkribering som organiserades inom ramen för FS-projektet. Enligt Patton (2002) är det viktigt att börja transkribera intervjun omgående för att inte förlora olika detaljer och sinnesintryck. Då vi själva inte transkriberade reflekterade vi istället över vad som framkom i intervjun och skrev även en kort sammanfattning av varje intervju för att inte förlora olika intryck. Vartefter vi fick materialet transkriberat läste vi båda samtliga intervjuer för att sätta oss in i hela materialet. Vi läste samtliga föräldra- respektive socialsekreterarintervjuerna separat. Därefter läste vi också samtliga föräldrar- och tillhörande socialsekreterarintervju separat. Detta för att analysera några tydliga mönster, avseende likheter och olikheter i materialet ur båda perspektiven. Därefter började vi koda materialet.

Vi arbetade inledningsvis individuellt med att koda allt som vi upplevde hade med ämnesområdet att göra. Därefter bearbetade vi tillsammans det vi såg genom att jämföra, diskutera, ändra och ta bort. Det man gör när man kodar är att tilldela ett fenomen eller en händelse ett namn. Vi började med en öppen kodning som gjordes i marginalen av den transkriberade texten. Kodningen varierade mellan ett ord, en mening eller ett kort stycke som sammanfattade innehållet i det som uttrycktes. Kodningen ledde oss fram till en ökad förståelse kring vad vi såg vara en huvudvariabel i vårt material nämligen *att bli förstådd*. Vi började därefter sortera allt material som hade med att bli förstådd att göra

och ett mönster i materialet började framträda och fem teman bildades; Mötet med socialtjänsten som institution, Kontinuitet, Tillgänglighet, Bristande kunskap om funktionsnedsättning samt Organisatoriska faktorer och dess konsekvenser som indirekt påverkar bemötandet. Kodarbetet avgränsas till endast de begrepp som kan relateras till den huvudvariabel som man börjar se konturerna av (Svensson & Starrin, 1996). Dessa teman fick därefter bilda utgångspunkt för den fortsatta bearbetningen av data som innebar att vi försökte finna citat som passade med de uppkomna teman. Citat för respektive teman klipptes därefter ur och fördes över till ett separat dokument.

När vi gick igenom materialet ställde vi oss frågan huruvida kontentan i de olika citaten stämde överens med varandra och således passade in i samma kategori eller om det bättre passade in i någon annan undergrupp. Genom att sätta de olika teman i relation till varandra fick vi en uppfattning om hur intervjupersonerna upplever mötet samt hur de enskilda teman står i relation till detta. Denna ständiga växling mellan teman och materialet i sin helhet följer den hermeneutiska cirkeln, vilket anger en allt djupare förståelse och mening av varje tema för sig, men också av helheten. Enligt den hermeneutiska cirkeln nådde vi på detta sätt en ”sammansmältning” av vår egen förförståelse med den förståelse personen vi tolkade hade.

Vi valde citat från materialet som representerade våra teman och som var specifika och ibland även generella för hela materialet. Citaten har återgetts ordagrant och av etiska skäl har namn på personer och plaster ändrats för att undvika eventuella identifikationer.

I nästa steg analyserades empirin gentemot tidigare forskning och teoretiska perspektiv för att skapa förståelse av den subjektiva upplevelsen i ett större sammanhang.

3.8 Etiska aspekter

Vetenskapsrådets (2001) fyra forskningsetiska principer som är; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet är vägledande för FS-projektets (Davidson & Bredmar, 2012) genomförande och därmed även för genomförandet av denna studie.

Samtliga föräldrar som deltog i FS-projektet fick inledningsvis i samband med intervjuerna i fas 1 både skriftlig information om studiens syfte och genomförande i form av ett informationsbrev samt muntlig information av sin socialsekreterare. De fyllde även i en blankett, samtyckesförklaring, där de samtyckt till att delta i projektet. De fick då också muntlig information om att de eventuellt kunde komma att bli tillfrågade om samtycke till att delta i ytterligare en eller flera intervjuer i studien. Inför intervjuerna, som denna studie bygger på,

tillfrågades de därför enbart muntligt per telefon om sin vilja till att delta i ytterligare en intervju samt om samtycke till att intervjua den socialsekreterare som kände familjen bäst.

I informationsbrevet framgick det på ett tydligt sätt att informationen från föräldrarna skulle behandlas konfidentiellt. Detta har skett genom att tilldela alla som deltagit i studien en kod som är unik för denna familj. På respektive verksamhet finns en lista som parar ihop respektive medverkande familj med deras kodnummer. Enbart den ansvarige medforskaren inom respektive verksamhet har tillgång till dessa listor. Listorna tillsammans med påskrivna samtyckesblanketter förvaras inlåsta i arkiv på respektive verksamhet. Föräldrarna har vid upprepade tillfällen fått information om att det enbart är medforskarna och forskarna som arbetar i projektet som kommer att ta del av det avidentifierade intervjumaterialet och att familjens socialsekreterare inte kommer att ta del av intervjumaterialet.

Nyttjandekravet innebär att intervjupersonerna ska kunna lita på att den information som de lämnar endast ska användas för forskningsändamålet. Intresset för att även skriva en uppsats utifrån det material som framkom i FS-projektet har växt fram hos oss under projektets gång. De intervjuer som denna studie bygger på var redan planerade att genomföras inom ramen för FS-projektet, varför vi resonerade att det inte var nödvändig att inhämta ett specifikt samtycke för denna studie. Detta eftersom uppgifterna som intervjupersonerna lämnade skulle användas för att bidra till en bättre socialtjänst, vilket är det övergripande syftet med FS-projektet och även denna studie.

Utifrån den asymmetriska maktrelation som råder mellan intervjuare och intervjuperson i intervjuforskning, där intervjuaren vanligen är den mäktigare, uppstår etiska problem (Kvale, 2009). Ett sätt att förhålla sig till detta i studien har varit att vi inte har gjort några intervjuer i den egna kommunen. Vi har också presenterat oss som ”medforskare” och inte som ”socialsekreterare” vid intervjutillfället. En strävan har funnits att både föräldrarna och vi så långt det är möjligt ska stå ”fria” i förhållande till varandra och inte ha någon bakomliggande kunskap/förförståelse om varandra som kan inverka på intervjuerna. En annan viktig aspekt var att vi alltid lät föräldern bestämma plats för genomförandet av intervjuerna. De skedde på socialkontoret eller i föräldrarnas hem dvs platsen valdes av föräldern utifrån dess önskemål vilket kan ha bidragit till att öka intervjupersonens kontroll i samtalssituationen. Även informationen till föräldern, i samband med intervjun, om att deras deltagande är frivillig och att de när som helst avbryta sin medverkan i intervjun, bedöms kan ha bidragit till detta.

När det gäller socialsekreterarna har de sedan FS-projektets början fortlöpande erhållit information om projektet. I samband med att de blivit tillfrågade om samtycke att delta i den aktuella intervjun erhöll de specifikt information kring syftet med intervjun. De erhöll då på samma sätt som föräldrarna också information om uppgifternas konfidentialitet samt att föräldern inte kommer att kunna ta del av intervjumaterialet. Vi menar att vi härigenom har följt de etiska forskningsprinciperna även i förhållande till socialsekreterarna. Inte heller när det gäller socialsekreterarintervjuerna genomförde vi dessa i den egna kommunen då vi på samma sätt som när det gäller föräldrintervjuerna så långt som möjligt ville stå fria i förhållande till varandra under intervjun. Även socialsekreterarna fick bestämma plats för genomförandet av intervjuerna.

Ytterligare ett etiskt krav är att personer som ingår i en forsknings studie inte ska lida någon skada. De familjer som ingår i vår studie är familjer som har svårare levnadsvillkor. En risk och komplikation som deltagandet i studien skulle kunna medföra är att föräldern kan uppfatta det som ett särskilt utpekande och stigmatisering av sig/barnet/familjen. Det kan även väcka tankar hos föräldern om att omgivningen betraktar dem som en ”problemfamilj”. En annan problematik är att intervjusituationen kan aktualisera tankar och reflektioner hos förälder om det problematiska i den livssituation som familjen har. Att familjens socialsekreterare på socialkontoret kommer att intervjuas kan också väcka funderingar och tankar hos föräldern om vilken information som i det samtalet kan komma att delges oss. I FS-projektgruppen har vi haft möjlighet att diskutera etiska frågor samt också olika situationer som kan uppkomma när intervjuerna genomförs. Inom socialtjänsten finns olika stödformer som vid behov skulle kunna aktualiseras om någon förälder skulle uppleva komplikationer utifrån medverkan i denna studie.

3.9 Kvalitetssäkring

Guba och Lincoln föreslår två grundläggande kriterier, tillförlitlighet och äkthet för bedömning av en kvalitativ undersökning (Bryman, 2011). Dessa har funnits vara relevanta utgångspunkter för bedömning av studiens kvalitet.

Tillförlitligheten består av fyra delkriterier, *trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att styrka och konfirmera.*

Trovärdigheten i resultaten innebär både att man säkerställt att forskningen utförts i enlighet med de regler som finns samt att man rapporterar resultaten till de personer som är en del av den sociala verklighet som studerats. Detta för att dessa personer ska bekräfta att forskaren uppfattat den verkligheten på rätt sätt, vilket kallas för respondentvalidering (Bryman, 2011).

Överförbarhet innebär huruvida resultaten är överförbara till en annan miljö. Eftersom kvalitativa studier i normala fall är studier av en liten grupp som har vissa egenskaper gemensamma tenderar kvalitativa resultat ha fokus på det kontextuellt unika och på meningen hos eller betydelsen av den aspekt av den sociala verklighet som studeras. Genom en fyllig redogörelse och beskrivning ges andra personer möjlighet att själva bedöma hur överförbara resultaten är på andra grupper eller miljöer (Bryman, 2011).

Pålitlighet innebär att det skapas en fullständig och tillgänglig redogörelse av alla faser av forskningsprocessen. Detta ger läsaren ett underlag att bedöma kvaliteten på studien, i vilken utsträckning de teoretiska slutsatserna är rimliga (Bryman, 2011).

Möjlighet att styrka och konfirmera innebär att forskaren har agerat i god tro och att det ska vara uppenbart att denne inte medvetet låtit personliga värderingar eller teoretisk inriktning påverka utförandet av och slutsatserna från en undersökning.

Det andra grundläggande kriteriet som är *äkthet* innehåller olika delar. Dels om undersökningen ger en rättvis bild av de olika åsikter och uppfattningar som deltagarna har och om den hjälper dem att komma fram till en bättre förståelse av sin sociala situation och den sociala miljö som de lever i. Vidare också om undersökningen bidragit till att deltagarna får en bättre bild av hur andra personer i miljön upplever saker och ting. Avslutningsvis inbegriper det även om undersökningen gjort att de som medverkat i den kan förändra sin situation och fått bättre möjligheter att vidta de åtgärder som krävs för det (Bryman, 2011).

4. RESULTAT

De föräldrar och socialsekreterare vi har intervjuat i denna studie har samtliga lyft upp *förståelse* som en grundläggande förutsättning för ett gott bemötande. Det kan till exempel handla om att föräldrarna upplever att socialsekreteraren har förståelse för familjens situation, känslor/reaktioner, eventuella funktionsnedsättning, behov av hjälp och stöd samt att socialsekreterarna upplever att de gjort sig förstådda om syftet med kontakten, mötet, processen etc.

Faktorer som påverkar och har betydelse för förståelsen har visat sig vara mötet med socialtjänsten som institution, kontinuitet, tillgänglighet, bristande kunskap om funktionsnedsättning, organisatoriska faktorer och dess konsekvenser som indirekt har inverkan på bemötandet. Vi har utifrån dessa teman funnit följande resultatkapitel som lämpliga.

4.1 *Mötet med socialtjänsten som institution*

När föräldrarna beskriver sin kontakt med socialtjänsten framkommer flera liknande berättelser av hur de upplever mötet i det stora hela. Deras beskrivningar är oftast sammankopplade med mycket negativa känslor. En förälder beskriver att hon föredrar hembesök framför besök på socialkontoret.

Jag tycker faktiskt det är ganska skönt att slippa komma hit till huset för dom här kontakterna. Man blir ju ganska utelämnad när man kommer hit---/ja vet inte bara vetskapen eller det här om att jag nu ska jag dit man får lite obehag....

Föräldern ger här uttryck för hur obehagligt och utelämnad hon känner sig enbart inför tanken att behöva gå till socialkontoret. En annan förälder som också upplever detta beskriver hur hon till och med drar sig för att överhuvudtaget söka hjälp hos socialtjänsten. Hon beskriver sin ovilja till att ha med socialtjänsten att göra om hon absolut inte är tvungen till det, vilket hon blir utifrån sin utsatta situation.

Ja, för det första, om vi säger så här att kommer man hit till socialen så är man redan i en jobbig situation som människa, det är man /---/ Det är, socialen är ingenting man egentligen vill ha. Man vill kunna klara sig själv, men man har ingen utväg mer än och ha med socialen och göra.

Den här föräldern, liksom flera av föräldrarna, vill in i det längsta klara sig själv och inte vara i behov av socialtjänsten då föräldern inte sätter någon större tilltro till socialtjänsten som hjälpapparat. Detta kan bero på tidigare erfarenheter, hörsägen, föreställningar, förväntningar etc. som föräldern har.

Av föräldrarnas berättelser framkommer det även beskrivningar av upplevelser utifrån det specifika mötet med olika socialsekreterare. Föräldrarna känner sig i underläge i kontakten med socialsekreterarna. De beskriver på olika sätt hur de upplever att socialsekreterarna har en överordnad position i förhållande till dem samt att de känner sig maktlösa och utsatta i mötet. En förälder beskriver socialkontoret som fängelse och de som jobbar där som gudar som bestämmer utan att ta hänsyn till den enskildes synpunkter. Hon säger så här

Vem frågar från socialkontoret hur du vill ha, dom, dom som är gudar där, du vet, dom bestämmer hur det blir. Vill dom inte ge till dig barn så gör dom allt möjligt för du inte får det barnet. Det är så, alla vet det, bara ingen som pratar högt om det. Det är som [ohörbart] fängelse, socialkontoret, [ohörbart] dom gör vad dom vill där. Alltså, i regel, om det går, dom tänker på varandra.....

Föräldern upplever att socialsekreterarna stöttar varandra genom att de står bakom varandras beslut och att hon som enskild person inte kan påverka det hela.

En annan förälder beskriver känslan av underlägsenhet genom att hon inte känner sig jämbördig i relationen och därmed inte heller delaktig i ärendeprocessen. Hon blir inte tillfrågad av sin socialsekreterare när bland annat möten planeras utan får anpassa sig efter det som andra planerar och bestämmer. För föräldern är det en självklarhet att få vara delaktig då det handlar om henne och hennes barn, men även för att försäkra sig om att allt går rätt till.

..... dom kan ju inte anpassa sig efter mig för sina möten nånting. Utan det måste alltid anpassa allt och alla andra. Men jag borde ändå vara en viktig del, för jag vill vara med på möten och se att liksom, det går rätt till. Så det borde vara att, faktiskt näst intill att jag är prio ett....

Föräldrarnas uttalande tyder på att hon liksom flera andra föräldrar i denna studie känner sig kränkt av hur hon blir bemött av socialsekreterare. Ytterligare en annan förälder beskriver att hon behöver få hjälp och därför tar kontakt med socialkontoret men att hon istället för att få någon hjälp upplever sig kränkt.

För jag känner att mitt människovärde [kort tystnad] trycks ner verkligen i botten. Jag har ju vänt mej hit för att få hjälp [kort tystnad] inte för att nån ska trycka ner mej i skorna liksom.

Följden av att bli bemött som den här föräldern beskriver på ett kränkande sätt gör att hon inte känner sig värd något. Sedan finns det föräldrar som beskriver att de upplever både en känsla av rädsla och oro i kontakten med socialsekreterarna. Det kan handla om att de inte, som några beskriver, riktigt vågar berätta som det är angående barnen då de är rädda för att upplevas vara mindre bra föräldrar. Andra beskriver att de inte vågar säga ifrån och därför kanske samtycker till insatser som de egentligen inte tror kan hjälpa dem, eller som en förälder beskriver det

/---/ jag var så upptagen med tanken på att jag vill ha hem min son. Och då vissa grejer man blundar bara och struntar i och man tänker, man jag väntar lite, sen blir det över /---/

Att tilliten till socialsekreterare brister och därmed även till socialtjänsten som hjälpapparat framkommer med tydlighet. Föräldrar uppger att de tagit med sig en professionell stödperson i möten med socialsekreterare. Det kan handla om att de inte litar på socialsekreteraren eftersom den missuppfattar och/eller – tolkar det föräldern säger.

För att jag vill ha vittne till slut, att dom hör vad dom säger, eftersom det har framkommit många gånger liksom att, du pratar med dom, liksom, och sen dom skriver nåt annat och sen är man ju, men du har sagt så, du vet. När man har en annan, då kan dom inte säga det...

Föräldern beskriver att hon vid upprepade tillfällen har upplevt att socialsekreteraren skriver saker som föräldern inte har sagt över huvudtaget. Handlar detta om missförstånd mellan föräldern och socialsekreteraren eller kan det vara en tolkningsfråga av situationen utifrån deras olika perspektiv?

Flera socialsekreterare tar upp och problematiserar den yrkesroll de har inom myndighetsutövning. De ska vara representant för en hjälpapparat där de också har makten att avgöra ”hjälpen”. En av svårigheterna de tar upp är att kombinera dessa två roller, vilket illustreras i nedanstående citat där socialsekreteraren beskriver det svåra med att förmå människor att våga lita på socialtjänsten som hjälpapparat.

/---/ när man möter nya människor, att börja bygga upp förtroendet så att dom kan uppleva och känna att socialtjänsten inte är till för att liksom stjälp och vara nåt svart spöke som nästan åker omkring med en buss och tar barn

och bara ska stjälpas, utan vi verkligen är till för att, hur kan vi hjälpa till.....det är den absolut svåraste utmaningen/---/

Socialsekreteraren anser det vara en stor utmaning att bygga upp en förtroende-full relation, vilket är en grundförutsättning, för att få föräldrar att känna tillit till socialtjänsten.

Socialsekreterarnas dubbla roll genomsyrar även deras planering kring strukturen och formerna för mötet med föräldern. När socialsekreteraren bedömer att hon behöver vara formell i kontakten med föräldern väljer hon att ha samtalen på socialkontoret medan hon vid andra typer av samtal väljer andra mötesplatser. Nedanstående citat är ett av flera liknande uttalanden

/---/ formella saker /---/Ja, för det är ändå, jag har ju ändå myndighetsroll så jag tänker att det får inte, det får inte bli för personligt, så, utan jag gör det jag ska men, men jag tycker att såna saker känns bäst att, att vara här (på socialkontoret) /---/

Socialsekreteraren visar genom detta resonemang hur hon genom att ha mötet på socialkontoret markerar sin roll som myndighetsperson och därmed också använder sin maktposition i samtalet med föräldern.

4.2 Kontinuitet

En annan faktor som kan ha inverkan på mötet mellan förälder och socialsekreterare är kontinuiteten i kontakten med socialsekreteraren. Flera föräldrar berättar om hur de på olika sätt blir påverkade av att ständigt få byta socialsekreterare. En förälder som har haft kontakt med socialtjänsten i flera år uppger i intervjun att hon har en hel del att berätta utifrån att hon genom åren har fått byta handläggare många gånger. Hon säger så här

/---/ Ja har ju några års erfarenhet bollandes fram å tillbaks /---/

Det här uttalandet är inte på något sätt unikt bland de föräldrar vi har intervjuat utan snarare ett mönster som framkommer hos de föräldrar som har haft kontakt med flera olika socialsekreterare genom åren.

Det kan finnas ett flertal anledningar till att socialsekreterarna byts. Av intervjuerna kan vi dock se att de två främsta anledningarna till dessa byten är den specialiserade organisationen kopplad till funktioner och befattningar som finns på de två socialkontoren samt personalomsättningen inom dessa.

De föräldrar som beskriver det ständiga bytet av socialsekreterare som negativt upplever att det både är svårt och jobbigt att behöva berätta om familjens situation och problem om igen vilket nedanstående citat visar.

Sen kom det en annan och det känns också jobbigt när dom byter så här hela tiden. Jag vill inte berätta och gå igenom allt varje gång. Man blir ju irriterad till slut, man orkar inte /---/

Känslan av uppgivenhet som detta skapar delas också av andra föräldrar. Uppgivenheten kan i sin tur leda till att de inte känner sig unika och betydelsefulla, varför de väljer att låta bli att berätta om sina problem. En förälder säger att hon på grund av detta till och med låter bli att söka eller ta emot hjälp från socialtjänsten trots sin utsatta situation.

Flera av föräldrarna beskriver den trygghet de upplever genom att socialsekreteraren har funnits med över tid och därmed också har kunskap om familjen och dess problematik. Föräldrarna uppger att socialsekreterarna på så sätt kan se de förändringar som skett i familjen.

/---/ det bästa med Kerstin är ju att hon har vart med nästan sen början, så hon har ju sett också min förändring, att jag är ju inte alls lika aggressiv eller... förbaskad och sånt på mötena idag som jag va då /---/

Detta citat visar hur betydelsefullt det är för föräldern med kontinuitet i kontakten då hon upplever att socialsekreteraren därigenom också har kunnat följa hennes positiva utveckling och inte endast sett när föräldern har mått dåligt.

Flera av föräldrarna uttrycker att de idag har en mycket god kontakt och därmed också en bättre relation med sin socialsekreterare utifrån den kontinuitet som har funnits. Ett mer specifikt uttalande som skildrar detta är följande beskrivning

/---/ idag kan man ju kanske kan... säga att vi, som väninnor /---/

Kontinuitet i kontakten med socialsekreteraren har för denna förälder medfört en positiv upplevelse av att deras relation i det närmaste övergått till att bli en mer privat sådan. Till skillnad från denna och några andra föräldrar som upplever kontinuitet som positiv finns också föräldrar som upplever det positivt att byta socialsekreterare. Några föräldrar beskriver att de har haft socialsekreterare som de upplever sig ha blivit illa behandlade och utsatta av. När de sedan har fått en

annan socialsekreterare har de känt att de har fått en bra kontakt med och förtroende för henne.

/---/ så jag var psykiskt knäckt varje gång jag hade varit på möte där /---/ men sen när jag fick Kerstin så har det funkat bra men dom andra jag har haft har inte alls fungerat /---/

En bra fungerande relation mellan förälder och socialsekreterare kan vara viktigare än att ha samma socialsekreterare som man inte har en god relation till. Detta trots det tydliga mönstret som har framträtt vad gäller vikten av kontinuitet i kontakten.

Även i intervjuerna med socialsekreterarna framkommer det att familjerna har haft/har kontakt med flera olika socialsekreterare utifrån familjens olika problemområden. I socialsekreterarnas utsagor framträder ett mönster av att de arbetar med familjen utifrån den specialiserade funktion de har i organisationen. Detta medför att socialsekreterarna har bristande kännedom om familjen som helhet vilket inte verkar upplevas som något problem då det endast är en av socialsekreterarna som tar upp vikten av kontinuitet. Frågan är vad det här kan bero på? Är det enbart ett bekymmer för familjerna eller hur kan man förstå det?

4.3 Tillgänglighet

Att tillgängligheten och möjligheten att kunna komma i kontakt med sin socialsekreterare är viktigt, belyses i både socialsekreterar- och föräldraintervjuerna.

En socialsekreterare berättar om betydelsen av hög tillgänglighet, som ett led i att skapa en bra relation med föräldern, även om det i det korta perspektivet kan innebära mer jobb för henne. Hon beskriver det så här

/---/ om det är nån som söker mig försöker jag ju alltid och ringa upp så fort jag kan. Jag är nog ibland kanske för mycket tillgänglig. /---/Att jag gör kanske för mycket, men att jag, det jag tänker att i längden så är det ju att skapa relation och att jag ser det som positivt men jag ser också att de ger merjobb, /---/

Det här uttalandet visar på svårigheten i att upprätthålla en balans mellan att ha hög tillgänglighet för att bland annat skapa en god relation kontra det merarbete det kan generera.

Samma socialsekreterare beskriver hur hon själv blir påverkad av att inte komma i kontakt med någon då hon behöver hjälp och att hon utifrån den känslan bemöter sina klienter på samma sätt som hon själv skulle vilja bli

bemött. Vidare menar hon att ha hög tillgänglig kan ha ett förebyggande syfte då problemen kan tas om hand i tid och därmed nödvändigtvis inte behöver bli större än vad de är.

/---/ allt det jag ska göra skulle jag ju kunna stänga av telefonen, inte vara tillgänglig på väldigt mycket tid. Men, men sen tänker jag ju att det är ju viktigt faktiskt att jag är, är tillgänglig, jag vet ju själv när man försöker få tag på folk hur frustrerad man kan bli. Och det kan bli, ja, det kan oroa och bli större än vad det egentligen är till slut. Så att medvetet nog så, så ja, är jag tillgänglig, faktiskt.

Detta specifika uttalande visar på ett empatiskt förhållningssätt hos socialsekreteraren där hon gör ett medvetet val i att vara tillgänglig i arbetet. Hon sätter sig in i den enskildes situation och har därmed också förståelse för vilka känslor som kan uppstå då man inte kan komma i kontakt med den som man söker hjälp hos.

Graden av tillgänglighet kan också påverkas av förälderns förmåga att ta till sig den information socialsekreteraren ger. En socialsekreterare beskriver hur hon medvetet väljer att inte vara lika mycket tillgänglig då föräldern trots upprepade tillfällen har svårt att förstå och/eller acceptera det som sägs.

/---/ när man hör att hon ringer för fjärde gången på en dag och framställer om samma sak och när hon inte får tag på mig, hittar ekonomihandläggaren som sen kommer ner till mig och hittar liksom vägar. Näe, men det är ju störande/--- / då påverkar det ju också familjen i att jag drar mig undan, kanske inte är lika tillgänglig och väntar med att ringa upp och så där /---/

Socialsekreteraren resonerar kring sitt agerande och att det inte är det bästa för familjen, men ser trots det ingen annan utväg än att göra sig mindre tillgänglig.

Flera föräldrar beskriver på olika sätt att det inte alltid är så lätt att få tag på sina socialsekreterare genom att bara ringa. Någon beskriver att hon inte bryr sig om vem hon kommer i kontakt med bara det är någon som kan hjälpa henne. En annan säger att hon kommer att fortsätta ringa till dess att hon får tag på någon och hon räknar med att det kan komma att ta lång tid. Det framkommer även en beskrivning av en förälder som tagit kontakt med arbetsledaren för att byta socialsekreterare då hon inte lyckats komma i kontakt med socialsekreteraren på två veckor. Alla föräldrar fäster dock inte så stor betydelse vid att komma i

kontakt med sina socialsekreterare direkt. Det kan handla om att de har en trygg relation med sina socialsekreterare, vilket framgår av följande

Å ja vet Agneta har ju vart väldigt upptagen har vart väldigt mycket jobb tror jag för hennes del som har gjort att man kanske fått vänta lite på ett samtal /---/ men å andra sidan så har med Agneta har ja vart verkligen trygg för hon är så tydlig.

Den trygga relationen med socialsekreteraren gör att föräldern kan härbärgera den frustration som eventuellt lätt kan uppstå av att inte kunna komma kontakt med sin socialsekreterare vid behov.

4.4 Bristande kunskap om funktionsnedsättning

I så gott som alla de familjer som ingår i studien har en eller flera i familjen någon form av neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Det kan vara urvals-barnet och/eller syskon/föräldern. Föräldrarna beskriver upplevelser av att socialsekreterarna de möter saknar kunskap både om hur de ska bemöta barn/ungdomar och deras föräldrar som har denna problematik, men också för att kunna erbjuda dem rätt hjälp.

En förälder berättar om möten där socialsekreteraren inte tagit hänsyn till hennes svårigheter utifrån den adhd diagnos hon har. Föräldern uppger att socialsekreteraren hon träffar inte har någon förståelse för hennes funktionsnedsättning och därmed inte heller anpassar mötets struktur så att hon kan vara delaktig i det som bestäms.

*Men då får ni ju förstå att de inte fungerar så bra för mej med min adhd att forcera ett möte i ekonomin för jag hinner inte. Det för mycket intryck, det går för fort [suckar] å det blir jag har svårt och komma ihåg allt vad vi har bestämt /--
-/*

Föräldrarnas upplevelse är att socialsekreteraren agerar utan att försäkra sig om hur detta förankras hos föräldern, vilket föräldern finner sig i. Ovanstående citat är representativt för ett flertal föräldrar vars upplevelse är att det inte sker ett möte där en dialog med ett ömsesidigt givande och tagande sker mellan dem och socialsekreterarna. Kan detta bero på det som flera föräldrar lyfter fram i studien nämligen att socialsekreterarna har bristande kunskaper inom det neuropsykiatriska området eller är det andra faktorer som påverkar att det inte sker ett möte dem emellan?

En förälder som pekar på socialsekreterarens bristande kunskap inom området berättar om vilken konsekvens detta har fått för hennes familj. Hennes erfarenhet är att hon med anledning av detta inte fått någon hjälp.

Dom här inne, dom på socialen, är inte så bra på och förstå vad ADHD eller asberger, trotssyndrom eller allting det här, dom vet inte riktigt hur det påverkar i en familj, hur man hanterar barn med såna bekymmer eller nånting sånt. /---/ Och det, det var ju det, jag kom hit för att jag ville ha mer information och mer hjälp med från början, så. Och det fick jag ju inte för dom har ingen aning /---/

Denna förälder har en utsatt situation utifrån att hon är ensamstående förälder med flera barn som har neuropsykiatrisk problematik, där det är oerhört viktigt för henne att bli förstådd i mötet med socialtjänsten. Hennes erfarenhet är dock att socialsekreterarna har svårt att förstå hur problematiken inte enbart påverkar den som har funktionsnedsättningen utan hela familjen. Vidare vidgar hon perspektivet till att avse även hur det i sin tur påverkar socialsekreterarna i att veta hur de ska hjälpa familjen.

Vikten av att förstå grundproblematiken för att erbjuda rätta insatser framkommer vid flera föräldrantervjuer. De beskriver på olika sätt vilka allvarliga konsekvenser det kan få när detta brister exempelvis tvångs-ingripanden i en familj. För att undvika detta betonar föräldern vikten av att inhämta kunskap utanför den egna organisationen vid behov.

Så det förstår inte dom riktigt, så. Utan det är kanske det, där behöver dom jobba på sina grejer. Kanske ta in någon och prata med dom om, så här ligger det, så här behöver barnen, det här behöver ni göra för att förstå dom här barnen, det här behöver ni göra för att förstå dom här föräldrarna, det kanske ni skulle behöva hjälpa dom med istället, istället för att ta barnen, så.

Ur socialsekreterarnas berättelser framkommer behov av fördjupad kunskap inom flera områden såsom hedersrelaterad problematik, sexuella övergrepp etc. Det som dock har varit mest framträdande är behovet av kunskap i förhållnings-sätt gentemot föräldrar med olika former av funktionsnedsättning, framförallt neuropsykiatrisk problematik.

Flera socialsekreterare intygar det föräldrarna tidigare har beskrivit om att socialsekreterarna saknar kunskap i att bemöta dessa föräldrar på rätt sätt och ser det som en utmaning i sin yrkesroll. Någon socialsekreterare lyfter till och med

fram några väldigt grundläggande frågeställningar såsom exempelvis hur hon ska klä sig, vilket tonfall hon ska använda, om ska hon anteckna eller inte som svåra att veta i förhållningssättet till föräldrarna. En annan lyfter fram komplexiteten men också svårigheten i att få föräldrarna att förstå exempelvis syftet med mötena, insatserna, deras föräldraansvar och socialtjänstens roll. Hon beskriver hur hon kastas mellan olika roller för att få till ett bra möte.

/---/ många föräldrar som har mycket diagnoser och ganska svåra diagnoser med, alltså psykisk ohälsa, och det är rätt tufft och ha dom mötena på ett bra sätt. För man vill ju att dom ska förstå alltså varför man har möten, varför kanske deras barn är placerat eller har nån form av insats och varför dom har en insats. Målet med insatsen./---/ det är svårt ibland om man får verkligen kastas mellan olika samtal och roller och hur man ska prata.

Socialsekreteraren visar genom sitt resonemang hur viktigt det är för henne att hitta ett förhållningssätt i mötet för att få föräldern delaktig i processen. Det hon visar genom sitt uttalande är att hon aktivt reflekterar kring detta i mötet, vilket kräver en hög grad av flexibilitet för att få till ett bra samtal.

4.5 Organisatoriska faktorer och dess konsekvenser som indirekt påverkar bemötandet

Bristen på kontinuerligt och effektivt utvecklingsarbete är ytterligare en svårighet/utmaning i yrkesrollen som en socialsekreterare tar upp. Hon beskriver att det vardagliga arbetet tar över, vilket gör att utvecklingsarbetet inte prioriteras. Även den höga personalomsättningen är en bidragande orsak till detta, menar hon.

Vardagen tar över på nåt vis. Dels på handläggarnivå så handlar det om att telefonen ringer som den gjorde under vår intervju, det händer akuta grejer som man måste göra. För en arbetsledare så tänker jag att det är personalomsättning som gör att det är svårt att vidareutveckla arbetet om man helt enkelt ska fylla tjänster/---/

Det vardagliga arbetet och personalomsättningen nämns här som hinder för utvecklingsarbetet som egentligen borde vara en självklarhet. Detta för att bli göra det möjligt för handläggarna att få en hanterbar arbetssituation och därmed förebygga personalomsättningen. Risken är annars att den höga personalomsättningen också medför att kunskap försvinner ur organisationen, vilket ytterligare försvårar utvecklingsarbetet. Personalomsättningen som en viktig

faktor har även tagits upp i föräldrarnas berättelser om kontinuitet för en bättre förståelse av deras situation.

Vidare beskriver samma socialsekreterare att det bristande utvecklingsarbetet periodvis gör att hon känner frustration och inte finner tillräcklig meningsfullhet i det hon gör. Flera andra socialsekreterare berättar på samma sätt om konsekvenser av den frustration arbetssituationen för med sig för dem personligen och hur det i sin tur också påverkar deras bemötande av föräldrarna.

En socialsekreterare beskriver hur hon för att kunna bibehålla sin hälsa gör ett val att lägga undan det hon upplever sig inte kunna påverka.

Nånstans så försöker man ju titta i var kan jag faktiskt påverka här och nu? Det som jag faktiskt inte kan påverka alls försöker jag lägga bort för att det mår jag bara dåligt av för jag kan inte påverka det. Är det nåt som jag lite kan påverka så försöker jag göra det.

Det här är ett sätt för socialsekreteraren att hitta en balans i sin arbetssituation.

En annan socialsekreterare berättar om konsekvensen av svårigheten som hon upplever det är att inte ha en gemensam grund att stå på i mötet med människor som söker hjälp. Det kan handla om förhållningssättet - på en organisatorisk nivå - eller i samarbetet med andra aktörer gentemot familjerna.

/---/men ibland kan man också bli lite blasé, tror jag. Man har förutfattade meningar, man kanske inte går in med samma engagemang för man tycker att man har mött dom här människorna i olika konstellationer genom åren/---/

Konsekvenserna av det som socialsekreteraren säger riskerar att leda till att hon ser familjerna som en homogen grupp och därmed inte ser det unika hos varje individ.

Ytterligare en socialsekreterare uppger att hon vet hur hon inte vill bli i mötet med människor som hon träffar och vad hon behöver göra för att utvecklas i sin profession för att klara de utmaningar och svårigheter arbetet medför, vilket framgår av följande citat

Sen har jag väl nån inre tanke med att jag vill läsa för jag vill inte bli som en sån där gammal tjurig soc-tant, som har gjort en kurs en gång och sen inte ska lära sig nåt nytt.

Det finns en tydlig medvetenhet hos flera socialsekreterare vi har intervjuat i hur man inte bör agera i mötet med andra människor som är i behov av samhällets stöd. Det kan handla om bristande empati i mötet med familjerna eller som i ovanstående citat att inte vilja bli en *tjurig soc-tant*.

Socialsekreterarna är också tydliga i vad de behöver för stöd för att undvika detta samt för att trivas i sin yrkesroll. Precis som föräldrarna tidigare har sagt att de vill bibehålla sitt människovärde i mötet med socialtjänsten vill också socialsekreterarna känna att det arbete just de gör är betydelsefullt. Socialsekreterarna har i det här sammanhanget ett organisatoriskt perspektiv där de lyfter fram stöd från kollegor i arbetsgruppen, men främst uppskattning och uppmuntran från chefer.

Jag behöver stödet ifrån min närmsta chef [ohörbart] för organisationen, absolut. Där har behövts ett stöd i att få känna att vi faktiskt gör ett bra jobb, att vi är värdefulla.

Det här stödet/uppmuntran som den här och flera andra socialsekreterare lyfter fram är en av flera viktiga faktorer som bidrar till att känna tillfredsställelse i yrkesrollen, vilket också indirekt har en stark inverkan på mötet med familjerna.

Andra faktorer som de menar behövs för att deras arbete ska kännas meningsfullt är mer direkt arbetsledning i ärenden men också mer tid för varje ärende. Vidare också att få utvecklas i sin yrkesroll genom att få förutsättningar till vidareutbildning samt kunna ta till sig aktuell forskning inom området.Handledning som stöd för att själv må bra och kunna hantera olika problem är ytterligare en viktig faktor i mötet med människor i utsatta situationer.

5. TEORETISK REFERENSRAM

I detta avsnitt kommer olika perspektiv att presenteras då vi vill förstå vad som sker i mötet mellan individen och hjälpapparaten. Vi anser därför att ett strukturellt- såväl som ett interaktionistiskt perspektiv vara ett lämpligt val för att belysa denna process.

5.1 Socialisation av klient- och socialarbetarrollen

”Så snart en individ kommer i kontakt med hjälpapparaten påbörjas en klientprocess, där den hjälpsökande individen förvandlas till en hjälpberättigad klient och vidare till en ”sak” i en välfärdsinstitution” (Järvinen & Mik-Meyer 2003 s. 15). Det handlar inte enbart om att individen passiviserats och blir beroende av hjälpapparaten utan processen kännetecknas också av att mänskliga problem översätts till systemspråk och problemidentiteter konstrueras. Socialarbetaren utreder och omdefinierar de ärenden som kommer i kontakt med hjälpapparaten så att de passar in i dess, uttalade eller outtalade, förståelse för hur sociala problem uppstår, vilka klienter som kan eller inte kan hjälpas och vilka insatser som behövs. Enligt Järvinen (2003) har en persons identitet många olika dimensioner beroende på vilket fokus man har och då ingen institution kan förhålla sig till alla dessa olika aspekter är det nödvändigt att omdefiniera och kategorisera individen och dennes problem för att bedöma om individen är berättigad till institutionens insatser. Järvinen (2003) menar att det finns en konflikt mellan helhetssynen och det individfokuserade arbetet inom socialt arbete. Trots det ideal som finns hos socialarbetaren att arbeta utifrån ett helhetsperspektiv som innefattar klientens hela situation så är fokus istället på klientens personlighet, inställning och moraliska situation. Järvinen (2003) som här refererar till Goffman (1997) menar att identiteterna, dvs. hur man definierar de individer som har kontakt med hjälpapparaten, inte är ”moraliskt neutrala” utan signalerar att personerna har ett från normen avvikande beteende. Ett beteende som kräver en personlig förändring som passar samman med det sociala arbetets målsättning.

Samhället kan delas in i olika fält som består av relationer mellan aktörer som befinner sig i olika positioner. Varje fält har sina egna uppfattningar som ligger bakom det vardagliga arbetets rutiner och som internt på fältet framstår som självklart och naturligt och därför varken ifrågasätts eller diskuteras. Pierre Bourdieu (1982) kallar dessa normer för fältets doxa. Järvinen (2002a) menar att doxa inom socialt arbete kan vara socialarbetarens uppfattningar om sina viktigaste funktioner, deras föreställningar om och definitioner av klienter, deras förklaringar på hur sociala problem uppstår. Doxa framstår på fältet som självklart och naturligt, så naturligt att det inte ens diskuteras. Det är något konservativt och dess logik är självreproducerande så till vida att ett ärende är väl utfört om det är utfört enligt reglerna och den praxis man tidigare har följt. Ett ärende som hanteras enligt doxa bidrar till en bekräftelse av doxa.

För att förstå mekanismerna i socialisationsprocessen kan man inte bortse från maktaspekten. Grunden till makt är, menar Greta Marie Skau (2007), olikheten mellan människor. Makt kan bygga på en individs frivilliga underkastelse och kan användas i hjälpsyfte men kan också användas i syfte att skada trots att användningen av makt var menad som hjälp. Maktaspekten finns med i alla interaktioner mellan klient och hjälpare. Skaus (2007) användning av begreppet makt utgår från Max Webers definition av makt som *möjligheten att få sin vilja igenom i en social relation, även i händelse av motstånd, oavsett vad denna möjlighet beror på* (Skau, 2007, s.36). Skaus (2007) tolkning av denna definition är att makt existerar utan att den behöver *utövas*, makten ligger i *möjligheten att "få sin vilja igenom"*, visar på att hjälpapparatens övertag finns där utan att den för den skull utövas. Inom socialt arbete kan maktresurser exempelvis återspeglas i beslut om att ge klienten hjälp, låta bli att göra det eller vidta åtgärder mot den enskildes eller familjens vilja. Det är många gånger lagstiftningen som ger socialsekreteraren makt över klienterna men lagarna finns även där för att ge klienten det den behöver (Skau, 2007). Här uppstår det dock en ojämlikhet så till vida att många klienter har bristande kännedom om sina rättigheter och har därför svårt att utöva den lilla makt de har i relation till socialsekreteraren. Det är socialsekreterarens skyldighet att informera klienten om dess rättigheter och på så sätt överlåta en del av sin maktposition till klienten. Det kan även vara så att klienten känner till sina rättigheter men är i ett utsatt och sårbart läge och därför inte har kraft och ork att kämpa för sin rätt. Klienten är därför i en beroendeställning som främjar medgörlighet och anpassning, inte kritik och strid för att få sin vilja igenom. Även om de professionella hjälparna kan uppleva sig maktlösa i mötet så är det ändå de som har mest makt av de båda parterna (Skau, 2007).

Liknande beskrivning av den maktposition som råder mellan socialsekreterare och klient gör även Michael Lipsky (1980), som använder sig av begreppet, *Street-level bureaucrats*, dvs gräsrotsbyråkrater. Han menar att det är en särskild grupp anställda som i sina yrken hanterar och förmedlar politiken direkt till medborgarna. Dit hör exempelvis socialarbetare som är de tjänstemän inom offentlig verksamhet som arbetar närmast klienten. Socialarbetarna är styrda av lagar och normer men har ändå ett visst mått av handlingsfrihet och självständighet i sitt arbete i förhållande till klienterna, då det faktiska arbetet är svårt att kontrollera och det finns lite insyn av andra (Lipsky, 1980). De klienter gräsrotsbyråkraterna möter i arbetet har oftast ingen annan hjälp att få och kontakten med verksamheten är en sista utväg för dem. För att komma fram till lösningar i arbetet är det ett beroendeförhållande mellan gräsrotsbyråkraten och klienten. Det är dock gräsrotsbyråkraten som har det avgörande inflytandet över hur arbetet med klienten ska utformas exempelvis utformningen av möten och hur informationen ska gå till. Arbetet kräver ett stort mått av eget omdöme då det är den enskilda socialarbetaren som får bedöma situationen och fatta beslut.

Handlingsutrymmet förstärks av att det är socialarbetaren som har kunskap om både organisationen och klienten (Lipsky, 1980).

Enligt Bourdieu (1982) är en hjälprelation alltid förenad med symbolisk makt. Med det menar Bourdieu makt som är osynlig och som inte definieras som makt. Den ligger dold i välvilja, hjälp och uppfostran och uppfattas inte som maktutövning varvid det därför är svårt för klienten att förhålla sig till den och försvara sig mot den (Järvinen, 2002a). Den symboliska makten i relationen mellan socialarbetare och klient skapar det som Bourdieu kallar gåvorelation i de fall klienten får gynnande beslut (Järvinen, 2002a). Trots att det inte är socialarbetaren som ger av sina personliga resurser hamnar klienten i en tacksamhetsskuld. Den som ger sitter i en dominant och överordnad position och går det inte att återgälda gåvan med en likvärdig insats är detta ett uttryck av maktposition. En viktig aspekt i mötet mellan klient och system är, enligt Margareta Järvinen och Nanna Mik-Meyer (2003), balansen mellan den makt som finns inom det sociala arbetet och viljan att arbeta enligt ett service ideal. Serviceidealet är ett positivt mål men det är en paradox att förankra det i socialt arbete där det råder en asymmetrisk relation mellan klient och socialarbetare och där det sociala arbetet har en byråkratisk förankring. Det är inte heller ovanligt menar Järvinen och Mik-Meyer (2003) att socialarbetare hellre diskuterar sin maktlöshet och framställer sig som att vara på klientens sida i opposition till systemet. Detta visar på socialarbetarens dilemma med att båda vara representant för systemet som kräver kategorisering och samtidigt försöka eftersträva idealet om att alla klienter är unika i en unik situation.

Järvinen och Mik-Meyer (2003) refererar till Lipsky (1980) och menar att det inte råder tvivel om att relationen mellan socialarbetare och klienten är en maktrelation där socialarbetaren socialiserar klienten till de riktiga förväntningarna vilket avspeglar sig i institutionens prioriteringar. På samma sätt sker det även en socialisering av socialsekreterarna in i yrkesrollen där de, enligt Skau (2007), bland annat förs in i den informella organisationskulturen. De anställda förväntas vara förtrogna med sin organisations regelverk samtidigt som de måste kunna improvisera utifrån de yrkesmässiga och etiska normerna. För att personalen inte ska improvisera för olika måste dem tillägna sig en gemensam kodex av värden och normer och förhållningssätt som styr dem åt samma håll. På så sätt förs personalen in i den informella organisationskulturen. Genom denna socialisationsprocess lär sig den anställde vad som gäller inom organisationen samt vad som krävs för att bli medlemmar av den. Att vara medlem innebär bland annat att lära känna och acceptera organisationens värdegrunder och normer, att lära sig den roll man själv ska ha och att finna sin plats i gemenskapen. Denna socialisation sker i en samverkan av formella och informella processer. Dessa processer är i sin tur ett av fyra strukturella drag hos hjälpinstitutionen som Skau (2007) menar lägger fast ramarna för personalens

dagliga liv och verksamhet och påverkar de anställdas handlingsval. I varje organisation finns vid sidan om den formella hierarkin en informell sådan som kan vara minst lika viktig som den formella. Anställda som befinner sig högt i hierarkin, både den formella och informella har stora möjligheter att t ex förhindra en kränkandekultur, vilket är det andra strukturella draget, menar Skau (2007). Det tredje är kollegial lojalitet som utvecklas när man arbetar tätt tillsammans. Lojaliteten hör nära samman med krav på konformitet, är undertryckande och fungerar som ett hinder för att påtala vissa kränkningar och övergrepp mot klienter. Det fjärde strukturella draget är normen som finns på många arbetsplatser, att inte visa upp intern oenighet för klienter, vilket motiveras med att klienter då kan bli förvirrade eller tappa förtroendet för hjälparen. Hjälparna kan också mista sin auktoritet om de spelar ut intern oenighet öppet.

5.2 Konsekvenser av känslomässig distans

Vad händer med den enskilde socialsekreteraren och yrkesprofessionen utifrån den socialiseringsprocess som råder inom det sociala fältet?

Den fråga som är central för Arlie Russel Hochschild (Lars Dahlgren & Bengt Starrin, 2004) är vad som händer med människor när regler om vad man skall känna och hur man skall uttrycka känslor bestäms av arbetsgivaren. Vad händer med den personen när hon inte ges samma rättighet att bli bemött på samma respektfulla och vänliga sätt. Med andra ord; vad händer i det långa loppet när den känsla man uppvisar inte står i samklang med det man känner? För Hochschild (Dahlgren & Starrin, 2004) är emotioner inte bara biologisk givna, utan utgör också ett medel genom vilka vi lär känna vår omvärld och vår relation till den. Emotioner utgör en signal om var vi står och om våra relationer till andra människor.

En grundpelare i Hochschilds (Dahlgren & Starrin, 2004) teoretiska ramverk för vårt emotionella system är *emotionellt arbete*. Hon skiljer mellan ytligt och djupt emotionellt agerande när hon beskriver emotionellt arbete. Med det ytliga emotionella agerandet menas att man låtsas känna något som man inte känner. Man visar upp ett leende som man vill ska ge intryck av att man är glad fastän man egentligen inte alls är glad utan snarare tvärtom, är ledsen. Leendet blir som påklistrat. Vid djupt emotionellt agerande är de känslor som uttrycks ett resultat av en aktivt upparbetad känsla. Hochschild (Dahlgren & Starrin, 2004) menar att varken ytligt eller djupt emotionellt agerande är uttryck för spontana känslor.

Hochschild (Dahlgren & Starrin, 2004) hävdar att det är mycket svårt att i längden upprätthålla en separation mellan vad man känner och vilken sorts känsla man uppvisar. Det är utifrån detta sammanhang Hochschild (Dahlgren & Starrin, 2004) etablerar begreppet *emotiv dissonans* som handlar just om skillnaden mellan vad man känner och vad man visar upp. När omvandlingen

av det privata emotionella systemet för till exempel kommersiellt bruk misslyckas betyder det att det inte längre är möjligt att leverera djupt emotionellt arbete.

Hochschild (Dahlgren & Starrin, 2004) tar upp tre förhållningssätt till arbete hos den anställda och vart och ett av dessa har sina speciella risker. I det första identifierar den enskilde sig allt för helhjärtat med arbetet. Följden kan då bli att denne blir oförmögen att utveckla lämpliga avpersonaliserande strategier och av den anledningen riskerar att drabbas av allvarlig negativ stress och utbrändhet. I det andra gör den anställda en tydlig skillnad mellan sig själv, sin identitet och jobbet och löper då mindre risk att bli utbränd. Det kan dock inträffa att den anställda anklagar sig själv för att göra denna åtskillnad och se på sig själv som enbart en aktör som inte tar sitt jobb på allvar. I det tredje är den anställda för lite involverad i jobbet och för mycket mentalt frånvarande, i vilket kan finnas en risk att den anställda blir främmande för sig själv och då också blir cynisk mot de människor som denne förväntas hjälpa. Dessa förhållningssätt är skadliga, men skadan kan reduceras om den anställda får en betydligt större kontroll över sina arbetsförhållanden (Dahlgren & Starrin, 2004). Risken är annars att problemen blir allvarligare ju mindre kontroll den anställda har över arbetssituationen och när arbetstempot och intensiteten i arbetet ökar kommer det att bli svårare att leverera genuin personlig service.

Den teoretiska utgångspunkten ur den beskrivna referensramen är på olika nivåer då det här är en komplex process som kräver flera olika förklaringsgrunder. De teorier vi har valt utifrån ett institutionellt- och interaktionistiskt perspektiv hjälper oss att förstå vad som påverkar upplevelsen av mötet mellan klient och socialsekreterare som representant för det institutionella systemet. Teorierna beskriver vad som händer med individen när denne kommer i kontakt med hjälpapparaten utifrån den syn som präglar densamma. För att också förstå vad denna process gör med professionen samt med den enskilda socialsekreteraren har vi valt belysa det med hjälp av teorin om känslorarbete.

6. RESULTATDISKUSSION

I följande kapitel kommer vi att presentera analys och diskussion kring resultatet. Analysen av empirin visade på olika faktorer som har betydelse för bemötandet, som vi nedan kommer att diskutera i förhållande till den tidigare forskningen samt den teoretiska utgångspunkten.

6.1 Mötet med välfärdssystemet

Att tvingas be det offentliga om hjälp, även om det är ens lagliga rätt, är för vissa ett personligt nederlag som väcker känslor av obehag hos den enskilde (Skau, 2007). Flera föräldrar upplever negativa känslor av att överhuvudtaget behöva ha kontakt med socialtjänsten. De beskriver att enbart tanken på att behöva kontakta socialkontoret är förknippat med obehagskänslor. Det handlar både om socialkontoret i fysisk bemärkelse, men också socialkontoret som hjälpapparat. De beskriver den jobbiga situation de befinner sig i redan innan de tar kontakt med socialkontoret och hur de in i det längsta drar sig för att söka hjälp och försöker klara sig själva. Ett sätt att lindra de obehagliga känslorna kan vara att socialsekreteraren har insikt om det och på så sätt kan ha ett mer ödmjukt förhållningssätt i mötet med klienten.

När individen väl kommer i kontakt med hjälpapparaten startar den också en resa in i systemet som medför en identitetsförändring hos individen (Goffman, 2007). Förändringen innebär samtidigt också en anpassning till systemet och dess målsättning (Järvinen & Mik-Meyer, 2003). Organisationen kräver en kategorisering av individen och dennes problem för att kunna göra bedömning av vidare åtgärder (Järvinen & Mik-Meyer, 2003). Kategorisering medför i sin tur ett schablonartat och standardiserat sätt att se på individen medan individerna önskar få ett mer personligt och individuellt bemötande utifrån sin specifika situation (Adelswärd, 1995; Billquist, 1999). Föräldern har sin egen uppfattning om sin situation och egen definition av problemen medan socialsekreteraren, utifrån institutionens ramar som kräver kategorisering, kan ha en annan uppfattning som inte alltid sammanfaller med föräldrarnas. I och med kategoriseringen översätts mänskliga problem till systemspråk och problem-identiteter konstrueras som påvisar att individen har ett från normen avvikande beteende som kräver förändring (Järvinen & Mik-Meyer, 2003; Pettersson, 2006). Några föräldrar har vid upprepade tillfällen upplevt att socialsekreteraren skriver saker som de inte alls har sagt eller att de har missuppfattat det föräldern berättat. Utifrån ovanstående resonemang kan en förklaring till detta vara att socialsekreterare för att kunna kategorisera, bedöma och därmed också kunna erbjuda rätt insats gör en ”översättning” av det som föräldrarna berättar till ett systemspråk. Det behöver med andra ord inte handla om att medvetet ”förvränga” sanningen utan mer om en tolkning av en situation utifrån deras olika perspektiv.

Sambandet mellan kunskap och maktutövning lyfts fram i det som Bourdieu (1982) kallar doxa inom ett fält. Socialsekreteraren, som är den som hanterar doxan, vinner här ett tolkningsföreträde i mötet med klienten. Socialsekreteraren har kunskapen om organisationen, den formella och informella processen, rätten att inhämta information om klienten/familjen och bedöma dess behov av insatser (Lipsky, 1980). Socialsekreteraren, som i välvilja ska hjälpa klienten, ser sig som experten och utgår från att hon vet vad som är bäst för klienten.

En förklaring till socialsekreterarens förhållningssätt kan vara den socialisering som sker in i yrkesrollen där den formella och informella processen samverkar (Skau, 2007). På liknande sätt som det sker en förändring av individens identitet när den kommer i kontakt med hjälpapparaten sker det även en socialisering in i yrkesrollen när socialsekreteraren anställs inom socialtjänsten. Denna process sker utifrån strukturella faktorer och sätter ramarna för socialsekreterarnas arbete. En förälder berättar att socialsekreterare är som gudar och att de vet och bestämmer. Utifrån Skaus (2007) resonemang kring kollegial lojalitet -som är en av de strukturella faktorerna som socialsekreterarna socialiseras in i och handlar utifrån- kan förälderns upplevelse förstås och vara en adekvat reaktion. Samma förälder säger också att socialsekreterarna inte ifrågasätter varandras handlande vilket enligt Skau (2007) är ytterligare en strukturell faktor i socialiseringsprocessen, att inte visa upp intern oenighet för klienten.

6.2 Den asymmetriska relationen

Flera föräldrar berättar att de inte har känt sig unika eller betydelsefulla i mötet med socialsekreteraren. De känner sig inte delaktiga i ärendeprocessen, upplever bristande dialog i mötet, blir inte tillfrågade när möten planeras utan får anpassa sig till det som socialsekreteraren planerar samt har ofta svårt att vid behov komma i kontakt med sin socialsekreterare. Förekomsten av dessa upplevelser anser vi inte vara så svåra att förstå då det i systemets struktur finns en inbyggd maktstruktur som klienten i någon större utsträckning inte kan påverka utan har mer att förhålla sig till. Genom sin maktposition är det socialsekreteraren syn på hur socialt arbete ska bedrivas som blir det dominerande (Adelswärd, 1995; Billquist, 1999; Kullberg, 1994). Klienten förväntas vara samarbetsvillig, svara på frågor och inte ifrågasätta formerna för handläggningen av ärendet. Hollands (2002) studie visar att föräldrars förmåga till samarbete påverkar socialsekreterarnas bedömningar.

Föräldrarna upplever sig maktlösa och utsatta i mötet. Blombergs (2001) studie visar att klienten oftast inte ifrågasätter den rådande maktdimensionen i mötet då det ingår i de föreställningar som besökaren har på handläggarens roll. Trots föräldrarnas utsagor om känslan av att vara i underläge i mötet finner de sig i situationen då de som hjälpsökare har förväntningar på att få hjälp med sin situation av socialsekreteraren som har kunskapen och med det makten.

Bourdieu (1982) använder sig i det här sammanhanget av begreppet symboliskt makt som han menar finns i alla hjälprelationer. Han menar att den ligger dold i välvilja, vilket uppfattas som ”naturlig” och som en del av relationen av båda parter, varför den inte ifrågasätts.

Det som föräldrarna dock beskriver är känslor som den asymmetriska relationen medför och nämner i det här sammanhanget att de känner sig kränkta. Konsekvenser av detta är att de i mötet med socialsekreterare inte vågar berätta om hur deras problem verkligen är och därför undviker att göra det. I Carlssons (2003) studie framkommer det att klienter som känner sig illa bemötta ger socialsekreterarna tillrättalagda eller manipulerade uppgifter. Vi tänker dock att det inte enbart behöver handla om att bli illa bemött utan att det också är den asymmetriska relationen med den dubbla funktion som socialsekreteraren har som gör det svårt för klienten att känna tillit till socialtjänsten som hjälpapparat. En konsekvens av detta kan då bli att klienten inte fullt berättar om sin situation. Som socialsekreterare och därmed också representant för välfärdssystemet förväntas man hjälpa och har samtidigt också makt i syfte att ”hjälpa” (Järvinen, 2002b). Ur ett klientperspektiv måste det te sig oerhört ambivalent att veta hur förhålla sig i en sådan relation, vågar man anförtro sig eller inte? Föräldrar har tagit med sig stödpersoner i mötet med socialsekreteraren då de upplever sig missförstådda av socialsekreterarna. Det är angeläget att socialsekreterarna är medvetna om denna ambivalens för att kunna sätta klientens reaktioner och handlingar i ett sammanhang och därmed förstå dem bättre.

På samma sätt torde det även för socialsekreterarna vara en svårighet att finna en balans i relationen. En socialsekreterare beskriver den bristande tilliten som en följd av den dubbla roll hon har i sin yrkesprofession och beskriver hur svårt det är att förmå föräldrar att våga lita på socialtjänsten som hjälpapparat. Hon ser det som en utmaning och menar att detta är den absolut svåraste utmaningen i yrkesrollen. Kullberg (1994) menar att den dubbla rollen i arbetet bidrar till att socialsekreterarna ställs inför motstridiga krav som de måste hantera. En fråga man i det här sammanhanget kan ställa sig är om det är möjligt att få fullständig tillit till socialtjänsten som hjälpapparat och därmed uppnå en *helt* jämbördig relation i mötet mellan klient och socialsekreterare?

6.3 Institutionsstrukturens betydelse för relationsskapandet

Organisationsstrukturen har betydelse för de förutsättningar som styr relationsskapandet (Bergmark & Lundström, 2008; Goffman, 2007; Järvinen & Mik-Meyer, 2003; Kullberg, 1994; Perlinski, 2010), där en specialiserad organisation ytterligare är en dimension. Det framkommer beskrivningar att föräldrar genom åren vid upprepade tillfällen har fått byta socialsekreterare där den främsta anledningen till detta har varit den specialiserade organisationen kopplad till funktioner och befattningar samt personalomsättningen. En följd av detta kan bli

att familjen inte får den hjälp som de upplever sig behöva då socialsekreteraren har bristande kännedom om familjens behov (Östberg, 2010). Det finns även föräldrar som beskriver att de känner sig trygga i sin relation med socialsekreteraren då denna har funnits med över tid. De upplever att socialsekreterarna på så sätt har kunskap om familjen och deras problematik och kan därmed också se de förändringar som sker över tid. Denna upplevelse kan förstås utifrån att ha blivit sedd som en unik individ och inte som ett ärende eller en "sak" (Järvinen & Mik-Meyer, 2003; Perlinski, 2010). Ytterligare ett sätt att förstå denna upplevelse kan som vi tror vara att föräldern har funnits aktuell inom socialtjänsten under en lång tid och därmed också har anpassat sig till systemet vilket kan skapa grund för en bättre relation (Kullberg, 1994). Även om det framkommer beskrivningar som tyder på att föräldrarna ser sin relation till socialsekreteraren i det närmaste som en väninnerelation kan relationen dock inte ses som helt jämbördig, då socialsekreteraren inte kan "avsäga" sig den makt som finns inbyggd i yrkesprofessionen.

I motsats till föräldrarna framkommer det inte någon tydlig bild som tyder på att socialsekreterarna upplever den bristande kontinuiteten vara något större problem. Ett sätt att förstå detta kan vara att socialsekreterarna anpassar sig till de formella strukturer som råder inom organisationen. Över tid har trenden inom det sociala arbetets organisation alltmer kommit att specialiseras utifrån funktion, klientgrupp etc. (Bergmark & Lundström, 2008). Vilket kan innebära att en familj kan träffa flera olika socialsekreterare inom organisationen utan att det för den skull uppfattas som negativt eller anmärkningsvärt av den enskilde socialsekreteraren.

Den neuropsykiatriska problematiken finns idag både på den samhälleliga och institutionella agendan som en angelägen fråga att förstå och förhålla sig till. Det är därför inte någon slump att det även i denna studie är ett område som särskilt lyfts fram. Det framkommer en samstämmig bild hos både socialsekreterare och föräldrar att socialsekreterarna har bristande kunskaper i förhållningssätt gentemot föräldrar med olika former av funktionsnedsättningar framförallt neuropsykiatrisk problematik. Den bristande kunskapen om problematiken förklaras av socialsekreterarna som en anledning till att inte kunna förstå målgruppen och därmed inte heller få till ett bra möte. Utifrån den socialiseringsprocess som vi har beskrivit är den här målgruppen extra utsatt, speciellt när kunskapen om problematiken också saknas i organisationen. Vi anser därför att det görs en lite förenklad bild av vad som saknas för att man ska få till ett bra möte mellan klient och socialsekreterare när socialsekreterarna endast lyfter fram bristen på kunskap som anledning till detta.

6.4 Den emotionella processen hos socialsekreterarna i deras yrkesprofession

Socialsekreterarna försöker på olika sätt förhålla sig till föräldrarna för att göra sig förstådda, men deras upplevelse är att de ändå inte riktigt lyckas. Utifrån tankar kring det emotionella systemet för socialsekreterarna ett aktivt emotionellt arbete där de försöker få föräldrarna att förstå syftet med mötena, insatserna, deras föräldraansvar, socialtjänstens roll etc. En socialsekreterare beskriver hur hon medvetet intar olika roller och under ett och samma möte kan växla mellan dessa för att få till ett bra möte med föräldern. Den dubbla roll som socialsekreterarna har i sin yrkesprofession och därmed svåra balansgång det innebär är ytterligare en aspekt som kräver att man som socialsekreterare aktivt arbetar med sina känslor. Det handlar om att uppfylla klientens förväntningar utifrån deras definition av sitt hjälpbehov och samtidigt också arbeta utifrån de krav som organisationen ställer på socialsekreteraren. Socialsekreteraren har dessutom också egna visioner om hur socialt arbetet ska bedrivas (Lipsky, 1980).

Att ha en hög tillgänglighet menar några socialsekreterare är ett led i att skapa en bra relation med föräldern. Även här krävs det för den enskilda socialsekreteraren att hitta en balans då det kan generera mer arbete. En socialsekreterare beskriver hur hon sätter sig in i den enskilda föräldrarnas situation och därmed också skapar sig en förståelse för vilka känslor som kan uppstå när man inte kan komma i kontakt med den som man söker hjälp hos. Det som denna socialsekreterare gör är ett djupare emotionellt arbete (Dahlgren & Starrin, 2004). I vilken omfattning hon bestämmer sig för att vara tillgänglig är inte resultat av någon spontan känsla som hon har fått utan det är en känsla hon arbetat fram utifrån ett empatiskt förhållningssätt.

Flera socialsekreterare påtalar att det finns ett behov av ett kontinuerligt utvecklingsarbete, de menar att det vardagliga arbetet prioriterar sig men även att den höga personalomsättningen hindrar detta (Munro, 1999; Tham, 2008). Det skapas en frustration och de känner inte tillräcklig meningsfullhet i det de gör. En socialsekreterare uppger att konsekvensen kan bli att hon ser klienterna som en homogen grupp och inte som unika individer. En annan socialsekreterare berättar att hon vill ha ett empatiskt förhållningsätt och inte vara en tjugig ”socialtant”. Utifrån Hochschilds (Dahlgren & Starrin, 2004) resonemang om *emotiv dissonans* kan det försvåra för socialsekreterarna att leverera ett djupt emotionellt arbete när skillnaden mellan vad de känner och vad de vill visa upp är för stor. De beskriver vidare också vad denna frustration för med sig för dem personligen och hur det i sin tur också påverkar deras bemötande av familjerna.

Hochschild (Dahlgren & Starrin, 2004) tar upp olika förhållningssätt till arbetet för den enskilde och de risker som finns förknippade med dessa. Ett exempel är

när den enskilde är för lite involverad i jobbet och för mycket mentalt frånvarande, i vilket kan finnas en risk att den enskilde blir främmande för sig själv och att hon då också blir cynisk mot de människor som hon förväntas hjälpa. En socialsekreterare beskriver hur hon förhåller sig till arbetet, genom att lägga undan det hon inte kan påverka för att bibehålla sin hälsa. Genom denna strategi har socialsekreteraren hittat en balans i sin arbetssituation som även inverkar på mötet med klienten. Frågan är dock hur hållbart detta förhållnings-sätt är i längden?

7. METODDISKUSSION

I det följande kommer vi att reflektera över vårt tillvägagångssätt och hur det tänkas ha påverkat resultatet samt de svårigheter som vi stötte på under arbetets gång.

Denna studie har till stora delar styrts av FS-projektets design. Det gäller både datainsamlingen och urvalet men även genomförandet av intervjuerna.

Vi hade redan en i stort sett färdig intervjuguide för föräldraintervjuerna som kompletterades med någon fråga kring vårt ämnesområde. Det man efterhand kan fundera kring är om resultatet hade blivit annorlunda om en egen intervjuguide utformats? När det gäller intervjuguiden för socialsekreterarintervjuerna kan vi i efterhand uppleva att vi borde ha haft fler frågor om yrkesrollen för att få den mer belyst utifrån socialsekreterarnas upplevelser.

Den semistrukturerade intervjuguiden gjorde att frågorna fullt ut inte blev de samma till alla informanterna då följdfrågorna styrdes av informanternas svar. Fördelen som vi dock ser med denna intervjuguide var att det trots en viss styrning av frågorna gav informanterna en viss frihet att berätta fritt. Intervjuerna kom på så sätt att se olika ut vilket vi finner berikande för vårt material. En nackdel kan vara att guiden var alltför omfattande för denna studies syfte, vilket även gäller intervjuguiden till socialsekreterarna.

Urvalet av informanterna gjordes helt på basis av kriterierna för urvalet för FS-projektet, vilket innebär att vårt urval utgick från de tyngst belastade familjerna och deras socialsekreterare. Dessa familjer hade alla kontakt med socialkontoret via bistånd vilket kan ha påverkat resultatet. Frågan är om vi hade fått ett annat resultat om urvalet varit mer blandat på så sätt att det även ingått familjer som hade kontakt med socialtjänsten via service. En annan aspekt i urvalet som vi tror kan ha betydelse för resultatet är att de två kommuner som är representerade har liknande specialiserings funktion vad gäller myndighetsutövningen. Hade vi fått liknande resultat om kommuner med en annan organisationsstruktur varit representerade? Eftersom FS-projektet har en interaktivdesign hade de socialsekreterare som ingick i urvalet redan en kännedom om att vi också var socialsekreterare. Detta menar vi kan ha medfört viss begränsning i intervjuerna på så sätt att de kanske inte utvecklade sina svar, då de eventuellt kan ha tolkat att vi redan var införstådda med det de menade. Vi kan inte heller bortse från att då båda parter, förälder som socialsekreterare, hade vetskapen om att den andra parten skulle intervjuas, kan ha haft inverkan på resultaten. Hälften av föräldraintervjuerna har gjorts på socialkontoret och hälften hemma hos föräldrarna men vi tror inte att det har påverkat resultatet då de har valt platsen själv.

De föräldrar som vi intervjuade hade alla blivit intervjuade vid tre tidigare tillfällen inom ramen för FS-projektet. Det var inte så lätt att få till intervju-tillfällen med en del föräldrar och vi fick även frågor kring om det här var den sista intervjun som skulle göras. Vi tolkade detta som att vissa föräldrar kan ha varit trötta på att återigen bli intervjuade. Trots detta var vår upplevelse att föräldrarna var engagerade och aktiva samt hade mycket att berätta då de ansåg detta vara viktigt och hoppades att det skulle vara till hjälp, vilket de själva uppgav.

Förförståelse är ofta förknippad med negativ inverkan på studier (Patton, 2002). Vår förförståelse och därmed också våra förkunskaper kan ha format oss på så sätt att vi kan ha missat viktiga aspekter eller påverkat oss när vi har bearbetat materialet. Trots detta ser vi dock att våra tidigare erfarenheter har medfört vissa fördelar då vi har haft ett reflekterande förhållningssätt för vår förförståelse under hela studiens gång.

Beträffande studiens kvalitet har utgångspunkten varit Lincoln och Gubas kriterier om tillförlitlighet och äkthet (Bryman, 2011). Vi har bedömt att det inte varit praktiskt möjligt med respondentvalidering för studiens trovärdighet. Däremot har vi under intervjuerna regelbundet sammanfattat det intervju-personerna har berättat för att få deras bekräftelse på att vi har uppfattat dem på rätt sätt. Vårt urval av föräldrar till studien var ett kriteriebaserat urval och är alltså inte representativt för de individer som har kontakt med socialtjänsten. Fokus har varit att studera några få människors upplevelser, det djupa i deras berättelser och inte bredden eller i vilken utsträckning som vissa fenomen sker. Utifrån detta anser vi att det inte går att överföra eller generalisera resultaten till en annan miljö, då upplevelsen är subjektiv och situationsbunden. Vi anser dock att det ur materialet framkommer vissa mönster av hur mötet/bemötandet upplevs. För att göra denna studie pålitlig har alla steg i hur undersökningsprocessen har genomförts redovisats. Tillvägagångssättet har gjorts transparent för att läsaren ska kunna göra en bedömning i vilken utsträckning teoretiska slutsatser är berättigade samt också påvisa att resultaten uppfyller kvalitets-kriterierna. Vi har redogjort för vår förförståelse samt hur vi har förhållit oss till de forskningsetiska principerna för att vara medvetna om dessa och därmed också minimera att de påverkar intervjuförfarandet eller slutsatserna från undersökningen. Genom att ha ett reflekterande förhållningssätt till vår förförståelse samt att välja teorierna efter att ha analyserat empirin har vi försökt styrka och konfirmera resultatet.

Om vi ska bedöma äktheten av föreliggande studie så har vi försökt ge en så rättvist bild av deltagarnas subjektiva upplevelser och åsikter kring bemötandet genom flertal citat där vi ordagrant och i sitt sammanhang återgett deras berättelser för att ge dem en röst. Studien kan bidra till att socialsekreterarna får

en större förståelse och kunskap kring de förutsättningar som inverkar på mötet samt hur föräldrarna upplever det, vilket kan leda till bättre möten mellan aktörerna och i förlängningen även kan påverka föräldrarnas situation till det bättre.

8. SLUTDISKUSSION

Föreliggande studie visar att det är för enkelt att förklara upplevelsen av mötet genom att enbart se det ur ett interpersonellt perspektiv. Vi menar att upplevelsen är kontext beroende varför den måste studeras i ett strukturellt sammanhang. Hjälppapparaten som system och dess struktur, både den formella och informella, har stor inverkan på det interpersonella mötet och därmed upplevelsen av bemötandet.

Vårt alltmer individualiserade samhälle där fokus läggs på den enskildes ansvar, att ta tillvara möjligheterna till sitt liv och forma det själv, kan bidra till en uppfattning hos individen om att vara avvikande genom att inte klara av det. Med den föreställningen hos individen anser vi att resan in i klientrollen börjar redan innan man i fysisk bemärkelse kommer i kontakt med hjälppapparaten. En hjälppapparat som definierar det avvikande beteendet som en förutsättning för att få ta del av dess tjänster gör att det skapas obehag hos de individer som söker sig till den. Flera föräldrar bekräftar den bilden då de beskriver att de upplever obehag enbart inför tanken att behöva vända sig till socialkontoret. Dessa negativa känslor kan finnas kvar i mer eller mindre utsträckning under hela ärendeprocessens gång men även efter att kontakten med systemet är avslutad (Billquist, 1999). Ska det verkligen behöva kännas på det här sättet när man är i ett utsatt läge och därmed är i behov av samhällets stöd? Genom att ha denna insikt och därmed ett empatiskt förhållningssätt kan den enskilde socialsekreteraren till viss del lindra dessa obehagskänslor när klienten väl får en kontakt med socialkontoret (Skau, 2007). Vi anser dock att det inte är tillräckligt för att få till en förändring av den negativa upplevelsen av bemötandet då det också är en strukturell fråga. Det är ytterst de rådande normerna i samhället som påverkar synen för vad som är avvikande och som därmed också ligger till grund för individens uppfattning om sig själv, systemets uppfattning om individen och ytterst också påverkar upplevelsen av mötet dem emellan.

Att flera föräldrar inte upplever att de har en jämbördig relation till sina socialsekreterare är enligt oss inte så svårt att förstå utifrån det resonemang vi har fört om socialiseringsprocessen samt den asymmetriska relation de befinner sig i där socialsekreteraren har ett tolkningsföreträde. Även om denna studie utgår från föräldrar i familjer som har en svår psykosocial situation menar vi att samma icke jämbördiga relation skulle kunna råda mellan socialsekreterare och förälder med mindre svår social situation. Detta eftersom vi anser att det saknas förutsättningar för en *helt* jämbördig relation då socialsekreteraren har kunskapen och därmed också den osynliga makten i relation till klienten (Bourdieu, 1982; Järvinen, 2002b).

Hjälppapparaten, som i föreliggande studie är socialtjänsten, innehåller paradoxer där maktaspekten har en betydande roll som försvårar möjligheten att ha en

tillitsfull relation mellan klient och socialsekreterare. Tilliten till socialtjänsten är en grundförutsättning för hur upplevelsen av mötet med socialtjänsten blir. Flera föräldrar lyfter fram den bristande tilliten till socialtjänsten som en viktig faktor i deras upplevelse av mötet med socialtjänsten. Vi anser att det till stor del handlar om den dubbla roll som socialsekreterarna inom myndighetsutövning har, vilket även bekräftas av socialsekreterarna själva. De ska vara representanter för hjälpapparaten där de också har makten att avgöra ”hjälpen” dvs om, hur, vad och på vilket sätt familjen ska få hjälp. Att som förälder inte veta hur man ska förhålla sig i en sådan relation skapar ambivalens och påverkar också tilliten till hjälpapparaten (Carlsson, 2003). En allvarlig konsekvens av detta blir att föräldrar är försiktiga i sina problembeskrivningar, vilket kan få till följd att socialtjänsten inte kan göra bedömning som står i proportion till familjens problem.

Sedan finns det föräldrar som beskriver att de har en god kontakt med sin socialsekreterare, någon beskriver den i det närmaste som en privat relation. Socialsekreterare och klient kan få en bra relation i takt med att de haft en långvarig kontakt och/eller att klienten anpassat sig till hur systemet fungerar. Det kan vidare även förklaras med att socialsekreteraren i hög grad har funnit en balans i sin dubbla roll och därmed har kunnat förhålla sig på ett sätt som för klienten känns som jämbördig. Vi menar dock att man som socialsekreterare aldrig kan fransäga sig den makt som är inbyggd i professionen varför relationen med klienten aldrig kan bli *helt* jämbördig. I ljuset av att socialsekreteraren är representant för samhällets hjälpapparat, i vilken klienten ses som den avvikande från normen, är det inte anmärkningsvärt med en sådan obalans i relationen.

Ytterligare en faktor som påverkar möjligheten för klienten och socialsekreteraren att få till ett bra möte är den bristande kontinuiteten i kontakten. Den tidigare dominerande helhetssynen som haft en stark ställning inom socialt arbete står idag alltmer tillbaka till förmån för tanken om specialisering (Bergmark & Lundström, 1998). Det specialiserade arbetssättet är en trend som pågått inom socialt arbete under en längre tid och har stor betydelse för klientens upplevelse av bemötandet. Det har tydligt framkommit att föräldrar upplever bristande kontinuitet i kontakten med socialtjänsten vilket medför att de i mötet med socialsekreterarna inte känner sig förstådda.

Förståelsen som en viktig faktor i mötet mellan socialsekreterare och förälder har framkommit tydligt. Med tanke på de paradoxer som finns inbyggda i yrkesrollen, de förväntningar föräldern har på socialsekreteraren och de förväntningar socialsekreterarna har på sig själva, är det viktigt för socialsekreteraren att hitta balans i arbetet för att kunna göra sig förstådd. Detta försöker socialsekreterarna göra utifrån de förutsättningar som finns och med hjälp av olika strategier

(Dahlgren & Starrin, 2004; Järvinen & Mik-Meyer, 2003). Strategierna kan exempelvis handla om att socialsekreteraren tonar ner sin egen maktposition i mötet med klienten eller försöker anpassa sitt förhållningssätt till denne genom att arbeta med sina känslor. Det finns dock en gräns för hur krävande det arbetet får vara innan det får negativa konsekvenser för den enskilde socialsekreteraren, för organisationen i form av att kunskap försvinner p.g.a. personalomsättning samt indirekt även för föräldrarna i mötet med dem (Dahlgren & Starrin, 2004; Munro, 1999; Tham, 2008).

Ett särskilt område som har lyfts fram av både socialsekreterare och föräldrar har handlat om svårigheterna i förhållningssättet till barn/ungdomar/föräldrar med neuropsykiatrisk problematik. Vi menar att det inte är så anmärkningsvärt då det är en aktuell och angelägen fråga på samhällsnivå, men att det likväl skulle kunna ha varit en annan typ av problematik som mer specifikt hade lyftas fram i studien. Vi anser därför det vara en förenklad syn att som organisation eller socialsekreterare utgå ifrån att fördjupade kunskaper, nya rutiner och metoder ger tillräckliga förutsättningar för ett bra möte med föräldrar med viss problematik. Vi vill inte förminska betydelsen av kunskap och utvecklingsarbetet men vill dock betona vikten av att problematiken behöver ses i ett större sammanhang. Detta mot bakgrund av det vi har försökt belysa genom att redogöra för känslan innan individen kommer i kontakt med socialtjänsten, processen under tiden som denne har kontakt med systemet och de mekanismer som har betydelse för mötet.

Utifrån vad som har framkommit i studien kan man ställa sig frågan om det överhuvudtaget är möjligt för föräldrar och socialsekreterare att uppnå den idealbild som var och en har av *ett bra möte*? Med idealbild menar vi det som tidigare lyfts fram att som klient känna sig unik, betydelsefull, jämbördig i relationen, delaktig i ärendeprocessen etc. För socialsekreterare kan det handla om att kunna vara tillitsfull, tillgänglig, kompetent, empatisk etc. Eller är det så motsägelsefullt att det till fullo inte går att förena dessa två idealbilder av ett bra möte?

Sammanfattningsvis menar vi att föräldrar som möter socialtjänsten kan uppleva obehag redan innan mötet äger rum. Att av samhället bli sedd som avvikare, men också se sig själv som en sådan, utifrån att vara i behov av samhällets stöd, väcker obehagskänslor. Den socialiseringsprocess som äger rum i och med att föräldrar kommer i kontakt med socialtjänsten och den alltmer specialiserade organisationen medför att föräldrarna inte upplever sig unika, betydelsefulla i mötet och har bristande tillit till socialtjänsten. Socialsekreterarna upplever det vara svårt att förstå och göra sig förstådda i mötet med föräldrarna. De tar upp bristande kunskap och bristande tillit till socialtjänsten som anledning till detta. Även vad gäller socialsekreterarna så sker det en socialisering in i yrkesrollen.

Denna process samt de paradoxer som finns i socialsekreterarnas profession försvårar möjligheten att skapa en tillitsfull relation till föräldrarna och påverkar därmed också förståelsen av föräldrarnas situation. Mot bakgrund av detta kan föräldrarnas och socialsekreterarnas upplevelse av mötet inte enbart förstås utifrån en interpersonell nivå utan bör även ses i den kontext den finns i.

8.1 Vidare forskning

Under studiens gång har vi sett ett behov av att fördjupa kunskapen kring socialiseringsprocessen av yrkesrollen. Detta då vi fått en fördjupad insikt i betydelsen av även den processen när vi studerade upplevelsen av mötet med klienten.

REFERENSLISTA

Adelswärd, V. (1995). Institutionella samtal- Struktur, moral och rationalitet. Några synpunkter på värdet av samtalsanalys för att studera mötet mellan expert och lekmän. *Folkmålsstudier, no 36*.

Bergmark, Å., & Lundström, T. (2008). *Det socialtjänstbaserade sociala arbetets organisering*. I Bergmark, Å., Lundström, T., Minas, R., Wiklund, S. *Socialtjänsten i blickfånget. Organisation, resurser och insatser. Exempel från arbete med barn och ungdom, försörjningsstöd, missbruk*. Stockholm: Natur och Kultur.

Billquist L. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna: en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Skriftserien 1999:4, Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.

Blomberg, Helena. (2001). *Det institutionella samtalet- En studie av mötet mellan välfärdsbyråkrat och medborgare på försäkringskassan*. D-uppsats i Sociologi. Eskilstuna: Mälardalens högskola, Centrum för välfärdsforskning.

Bourdieu, P. (1982). *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bryman, A. (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Carlsson, B. (2003). *Så blir det hjälp- om hjälpprocesser i socialt arbete*. Doktorsavhandling. Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.

Dahlgren, L. & Starrin, B. (2004). *Emotioner vardagsliv & samhälle. En introduktion till emotionssociologi*. Malmö: Liber AB.

Davidson, B & Bredmar, M. 2012 *Familjer i socialtjänsten-levnadsvillkor, livssituation och erfarenheter av socialtjänsten. Ett FoU- projekt om barn, ungdomar och deras föräldrar i sex kommuner i Östergötland*. FoU rapport 68:2012. Linköping: FoU centrum.

Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity*. Stanford: Stanford University Press.

Goffman, E. (1961). *Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates*. Harmondsworth: Penguin Books.

Goffman, E. (1997 [1961]). *Anstalt og menneske*. Köpenhamn: Jörgen Paludans Forlag.

Goffman, E. (2007). *Totala institutioner. Fyra essäer om anstaltslivets sociala villkor*. Stockholm: Nordstedts akademiska förlag.

Fauske, H., Lichtwarck, W. Marthinsen, E., Willumsen, E. Clifford, C. & Kojan Heggem, B. (2009). *Barnevernet på ny kurs? Det nye barnevernet. Et forsknings- og utviklingsprosjekt i barnevernet*. NF-rapport nr.8, Bodø: Nordlandsforskning.

Hartman, J. (2004). *Vetenskapligt tänkande. Från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur.

Holland, S. (2000). The assessment relationship: Interactions between socialworkers and parents in child protection assessments. *British Journal of Social Work*, 30 (149-163).

Hydén, L-C. (2001). *Utan fast punkt: om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Johansson, R. (2007). *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. (3. uppl.). Lund: Arkiv Förlag.

Johansson, T. (2006). *Mötets många ansikten- när professionella möter klienter*. I Meeuwisse, A., Sunesson, S. & Svärd, H. *Socialt arbete, en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur.

Järvinen, M. (2002a). The meeting between clients and the system: on research in socialwork. *Dansk sociologi* (73-84).

Järvinen, M. (2002b). Hjälpens universum - ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. I Meeuwisse, A & Svärd, H. *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och kultur.

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2003). *At skabe en klient- Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Köpenhamn: Hans Reizels Förlag

Kullberg, C. (1994). *Socialt arbete som kommunikativ praktik. Samtal med och om klienter*. Doktorsavhandling. Linköping: Linköpings universitet, Tema kommunikation.

Kvale, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.

Mason, J. (2002). *Qualitative researching*. London: Sage Publications.

Munro, E. (1999). Common errors of reasoning in child protection work. *Child abuse & neglect*, 23, (745-758).

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & evaluation methods*. London: Sage Publications.

Perlinski, M. (2010). *Skilda världar- specialisering eller integration i socialtjänstens individ- och familjeomsorg*. Doktorsavhandling. Umeå: Umeå universitet. Institutionen för socialt arbete.

Petersson, G. (2006). Närvarande mödrar och tillräckligt frånvarande fäder. Om socialtjänstens bedömningar av föräldrars omsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift* vol. 13, nr 1.

Proposition 1979/80:1 om socialtjänsten. Hämtad den 20 mars, 2013 från <http://data.riksdagen.se/dokument/G3031>.

Svenska akademien (1906). *Ordbok öfver svenska språket*. Bd 3, Barhufvud-Beta. Lund: C.W.K. Gleerups förlag.

Skau, G M. (2007). *Mellan makt och hjälp. Om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Malmö: Liber.

Socialtjänstlagen (2001:453) via www.riksdagen.se (2013-03-20)

SOSFS 206:12 *Handläggning och dokumentation av ärenden som rör barn och unga*. Stockholm: Socialstyrelsens författningssamling.

SOU 2008:18 Utredningen för en kunskapsbaserad socialtjänst. Betänkande av Utredningen för en kunskapsbaserad socialtjänst. Stockholm: Fritzes.

Svensson, P-G. & Starrin, B. (1996). *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Tham, P. (2008). *Arbetsvillkor i den sociala barnvården förutsättningar för ett kvalificerat arbete*. Doktorsavhandling. Stockholm: Stockholms universitet Institutionen för socialt arbete.

Vetenskapsrådet (2001). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtat den 3 mars, 2013 från <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Östberg, F. (2010). *Bedömningar och beslut. Från anmälan till insats i den sociala barnvården*. Doktorsavhandling. Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete.

BILAGA 1 - Intervjuguide för föräldrar

Vi tackar för deltagandet och säger att detta är sista gången föräldrarna kommer att bli (plågade) intervjuade. Intervjun är tänkt som en sammanfattning från föräldrarnas sida. Vi har redan intervjuat dom tre gånger och har fått mycket information. Denna intervju handlar om en sammanfattning av de två senaste åren, nuvarande situation samt upplevelsen av bemötandet av socialtjänsten. Vi frågar hur det har gått med barnen, dom själva och vad socialtjänsten har gjort under den tiden. Det är viktigt att föräldrarna får möjlighet att berätta. De kan gå in i händelser, situationer som de upplever är viktiga i detta sammanhang. Ordningsföljden i våra frågor är ändå viktig:

- Hur har barnen haft det under de senaste två åren?
- Hur har du själv haft det?
- Vad har socialtjänsten gjort under denna tid?

Om det är flera barn måste berättelserna skiljas åt mellan dem. **Använd klargörande frågor om det behövs. Försök få berättelser/bilder om konkreta händelser/situationer.**

Ca 30 min till denna del.

Andra delen är uppföljande frågor. Ta god tid på er.

1. Hur ofta har du haft kontakt med socialtjänsten under det senaste halvåret?

Svaren ska inrymma:

- Telefonkontakt
- Samtal på kontoret
- Hembesök
- Möten exempelvis resursträffar, nätverksmöten.

Vilken typ av kontakter föredrar du/ tycker sämst om. Varför? På vems initiativ sker det d v s frågar socialsekreteraren hur du vill ha det, kommer med förslag eller bestämmer själv hur ni ska mötas på det sätt som ni gör. Motiverar socialsekreteraren det för dej? Hur?

Försök att komma fram till konkreta uppgifter och antal och om möjligt tidpunkter.

2. Vet du vem som är er socialsekreterare? Hur länge har du haft kontakt med henne/

honom? Vet du vad han/hon heter?

3. Har du haft kontakt med andra gällande ditt barn under det senaste halvåret?

Checklista: BuP, sjukvården, BVC/skolhälsovården, annan hälso- sjukvård, LSS, BUH, resurspersoner inom skola/förskola/fritids, familjehem/HVB/institution, kontakt-person/familj, behandlingssekreterare, Råd o Stöd, andra privata utförare (ex. Eleonoragruppen), andra (i så fall vilka?). **Syftet med kontakten?**

4. Vad säger socialsekreteraren-en/na när du möter dem? Vad pratar ni om? Vad har

fungerat bra/mindre bra? Konkreta beskrivningar.

Hur upplever du att du blir bemött i din kontakt med socialtjänsten? Hur påverkar det dej?

Om det är något som du tycker är arbetsamt när socialsekreteraren frågar: Hur hanteras det? Märker socialsekreteraren detta e t c? Vad har upplevelsen av att bli bemött bra/illa inneburit för dig känslomässigt?

Delaktighet i processen!

5. Har din upplevelse av bemötandet med socialtjänsten förändrats under den tid du haft kontakt med dem? Om ja, på vilket sätt? Om nej, hur kommer det sig? Berätta. Vad tycker du skulle kunna göras annorlunda för att du ska känna dig bättre bemött i din kontakt med socialtjänsten?

6. Vem anser du kan hjälpa dej med de problem/utmaningar som ditt barn/dina barn står i inför?

7. Anser du att du får klara mycket själv? Har du själv en eller flera personer som kan ge dej stöd, råd och eller/lyssna på dej angående de utmaningar som du står inför? (frågan omfattar både personer från hjälpapparaten och privatpersoner).

8. Hur ser du på din situation? Stickord: som förälder (ex hur trivs du i föräldrarollen), din hälsa, ekonomi.

Avslutningsvis, har du något/några råd till blivande socialsekreterare vad de skulle kunna tänka på i kontakten med de som de möter på socialkontoret?

BILAGA 2 - Intervjuguide för socialsekreterare

1. Hur länge har du haft kontakt med familjen?
2. Har barnet/föräldrarna fått några insatser från socialtjänsten under de två senaste åren? Om ja? Vilket stöd/hjälp har barnet/föräldrarna fått (utifrån urvalsbarnet)?
3. Beskriv hur kontakten med familjen har sett ut under det senaste halvåret? Ledord: Telefonkontakt, samtal på kontoret, hembesök, möten ex resursträffar, nätverksmöten etc.
4. På vems initiativ har det beslutats om vilken kontakt ni har haft, var och hur ofta? Är du nöjd med detta eller skulle du vilja ha det på ett annat sätt? Om ja, i sådana fall, hur? Vilken typ av kontakter föredrar du/tycker sämst om. Varför?
5. Vad pratar du och familjen om när ni träffas (syftet med samtalen)? Vad är din upplevelse av din kontakt med familjen? Vad har fungerat bra/mindre bra i era kontakter? Hur blir du påverkad av det? Vad har det inneburit för dig känslomässigt?
6. Hur delaktig är barnet i processen (ex: utredning/uppföljning)? På vilket sätt och i vilken omfattning?
7. Har din upplevelse av kontakten med familjen förändrats under den tid du haft kontakt med dem? Om ja, på vilket sätt? Om nej, hur kommer det sig? Berätta. Vad skulle kunna göras annorlunda för att du skulle tycka att kontakten fungerade bättre?
8. Hur dokumenterar du ditt arbete och i vad mån får föräldrarna/barnet ta del av dokumentationen? Hur sker återkopplingen till dem?
9. Har du haft kontakt med några samarbetspartner (internt/externt) i ärendet under det senaste halvåret? Om ja, i så fall vilka? Vad har syftet varit? Hur upplever du att samarbetet har fungerat? Svårigheter, fördelar/nackdelar?
10. Har de insatser familjen fått från socialtjänsten lett till någon förändring för barnet/föräldrarna? Berätta. Har du (soc.sekr och familjen) varit överens om problematiken/insatserna? Tycker du att familjen behöver annat stöd? Individ-/strukturell nivå? Om ja, hur kommer det sig att de inte fått/velat ha det etc. Hur blir du påverkad av det?

11. Vilka utmatningar/svårigheter tycker du att du står inför i din yrkesroll? Hur hanterar du det? Behöver du stöd med detta? Om ja, vem kan stötta dig (ledningen, kollegorna eller andra)? Vad behöver du för stöd för att kunna utvecklas i ditt arbete?

12. Avslutningsvis: Något du vill tillägga?



FoU-rapporter i FoU Centrum

- FoU-rapport 1:2002 **Els-Marie Anbäcken**, (red), Kultur och meningsfull vardag inom äldreomsorgen
- FoU-rapport 2:2002 **Eva Hill, Agneta Johnsson**, Samtalsgrupper – som metod i arbete med separerade föräldrar. Rapport om fokusgruppsintervjuer
- FoU-rapport 3:2002 **Sophia Lövgren**, Att planera ett äldreboende: Sörgården - från ritbord till inflyttning. Slutrapport av delstudie ett.
- FoU-rapport 4:2002 **Karin Rulander**, Utvärdering av KUB-projektet – ett öppenvårdsprojekt för barn och ungdomar i Kinda kommun ur ett brukarperspektiv.
- FoU-rapport 5:2002 **Owe Anbäcken, Jan-Olof Hugozon**, Rehab Resurscentrum, en studie av ett utvecklingsprojekt inom äldreomsorgen, Linköping 1997-2000.
- FoU-rapport 6:2002 **Susanna Djerf, Maud Frithioff, Magnus Löfgren**, Egenutvärdering av KUB-projektet.
- FoU-rapport 7:2002 **Lisa Nylund, Christina Bexing**, Hemlöseprojektet 1999-2001.
- FoU-rapport 8:2002 **Anita Karlsson, Lena Lundmark**, Förebyggande av fallskador bland äldre personer i särskilt boende – en multiprofessionell kvalitetsmodell.

- FoU-rapport 9:2003 **Eva Forss, AnnMari Löf**, Hur utbildning av vårdpersonal påverkar äldres utevistelser på särskilt boende. Utevistelsens hälsobefrämjande effekter på människan.
- FoU-rapport 10:2003 **Owe Anbäcken, Helena Klöfver**, Implementering av ett kvalitetssystem. En studie inom omsorgsverksamheten i Åtvidaberg.
- FoU-rapport 11:2003 **Eva Hill, Agneta Johnsson**, Samtalsgrupper – som metod i arbetet med separerade föräldrar. En arbetsmodell.
- FoU-rapport 12:2003 **Helena Klöfver, Lise-Lotte Ardell**, Vad tycker ungdomar om Råd och Stöds ungdomsverksamhet? Utarbetandet av ett utvärderingsinstrument.
- FoU-rapport 13:2003 **Katarina Berzell, Maria Persson, Sara Ågren**, Projekt Trampolin. Egenutvärdering av en projektverksamhet.
- FoU-rapport 14:2003 **Eva Ellström, Bodil Ekholm**, Att lära i arbetslag. En studie inom hemtjänsten.
- FoU-rapport 15:2003 **Irène Johansson**, Etnicitet och åldrande är mer än äldre invandrare.
- FoU-rapport 16:2004 **Christin Strömstedt**, Arbetsrehabilitering för psykiskt funktionshindrade och Daglig Verksamhet för personer med utvecklingsstörning - ett samverkansprojekt mellan olika huvudmän
- FoU-rapport 17:2004 **John Boman, Stefan Johansson**, Organiseringen av individ- och familjeomsorgen i Östergötlands län. En pilotstudie.
- FoU-rapport 18:2004 **Irene Rönnqvist, Agneta Lindgren**, Kompetens- och verksamhetsutveckling vid sex BoDa-enheter. Beskrivning och utvärdering vid sex BoDa-enheter (boende och daglig verksamhet) för gravt utvecklingsstörda personer i Linköpings kommun.

- FoU-rapport 19:2004 **Projektgrupp: Johan Adriansson, Cecilia Borg, Andreas Capilla, Ammie Envall, Lisbeth Nilsson, Sirpa Lumme, Stefan Ringdahl, Kicki Zentio**, Den livskraftiga arbetsplatsen. En förstudie vid äldreboendet Danbomsgården i Kinda kommun.
- FoU-rapport 20:2004 **Owe Anbäcken, Mats Ericsson**, Bygga för en ny generation, Förändring och lärande på deltagarnas villkor
- FoU-rapport 21:2004 **Sophia Lövgren**, Att planera ett äldreboende: Ett Sörgården för de äldre? Rapport två
- FoU-rapport 22:2004 **Ann-Christin Cederborg**, Kan frivilliga öppenvårdsinsatser löna sig?
- FoU-rapport 23:2004 **Henrik Danielsson, Malin Wass, Jerker Rönnberg**, Utvärdering av projektet Arbete och sysselsättning för yngre funktionshindrade i Linköpings kommun
- FoU-rapport 24:2005 **Eva Hill, Agneta Johnsson**, Samtalsgrupper – som metod i arbetet med separerade föräldrar. Rapport om Fokusgruppsintervjuer; en Arbetsmodell och Utvärdering.
- FoU-rapport 25:2005 **Olle Knutsson**, Samverkan inom missbruksvården i Boxholm, Kinda, Ydre och Ödeshög kommuner.
- FoU-rapport 26:2005 **Kerstin Angvik, Liselotte Björk**, Anhörigstöd på dagverksamhet för personer med demenshandikapp
- FoU-rapport 27:2005 **Mikael Nilsson**, Kompetenscentrum för utveckling av gruppinriktat socialt arbete.
- FoU-rapport 28:2005 **Annika Larsson**, Kund, Omsorgstagare eller Pappa. En studie av mötet mellan pensionär och enhetschef i hemtjänsten vid tecknandet av serviceavtal.
- FoU-rapport 29:2005 **Stefan Johansson**, Så ett frö och låt det gro. En studie av det särskilda boendet Aspen i Vadstena.

- FoU-rapport 30:2005 **Kjell Thun** (red.), Den Hälsofrämjande och livskraftiga arbetsplatsen. Ett projekt med offentliga och privat verksamhet i nätverkssamarbete juni 2002 – augusti 2004.
- FoU-rapport 31:2006 **Britt Lundén**, Nio år efteråt. En uppföljning av alla som 1996 hade offentlig omsorg i hemmet i Motala kommun.
- FoU-rapport 32:2006 **Ylva Bjerke, Anita Karlsson**, Delaktig till 100 %. Ett Hela-projekt inom Produktion Omsorg i Linköpings kommun
- FoU-rapport 33:2006 **Annlouise Gadd, Elisabet Kjellander, Lotta Lindgren**, Familjegruppsamtal. Bamse-teamets metodutveckling av sociala utredningar gällande fysisk misshandel av barn.
- FoU-rapport 34:2006 **Ingalill Thor, Per-Erik Ellström, Bodil Ekholm, Eva Ellström, Dan Rönnqvist**, FoU i praktiken. En studie av aktörer och projekt inom en flerkommunal FoU-verksamhet.
- FoU-rapport 35:2006 **Ann-Christin Cederborg**, Barns Behov I Centrum, Perspektiv på socialtjänstens utredningsarbete när barn misstänks fara illa.
- FoU-rapport 36:2006 **Bo Davidson, Dan Rönnqvist**, Kompetensförsörjning inom äldreomsorg.
- FoU-rapport 37:2006 **Ann-Christin Cederborg**, ”Lönsamhet” med frivilliga öppenvårdsinsatser - En långtidsuppföljning av klienters utveckling.
- FoU-rapport 38:2007 **Anne-Sofie Anlén, Gun Lanneström, Maj Berg**, Samtalsbehandling och taktil stimulering - en utvärdering av behandlingsinsatser
- FoU-rapport 39:2007 **Tobias Leoson**, Avslutade institutions- och familjehems-placeringar av ungdomar 2004-2005. Beskrivning och analys

- FoU-rapport 40:2007 **Petra Dannapfel**, Makten över vardagen. Omsorgsarbete och brukarinflytande ur hemtjänstpersonalens perspektiv - en fokusgruppsstudie
- FoU-rapport 41:2007 **Linda Schultz, Helena Klöfver**, Delrapport från Landeryds Ängar, en studie av ett samverkansprojekt mellan Linköpings kommun och Östergötland läns landsting.
- FoU-rapport 42:2008 **Jenny Dahl, Mats Greiff**, Samforskning. Ett utvärderings- och kompetensutvecklingsprojekt med familjen som lärare
- FoU-rapport 43:2008 **Lena Hallgren-Berger**, Filbytare i backspegeln. Uppföljning av ungdomar som varit inskrivna hos Filbytergruppen, Stöd och arbetsträning, vid Linköpings kommun.
- FoU-rapport 44:2008 **Lena Josefsson**, Anhörigvårdarens upplevelser av roller och känslor i relation till närstående och växelboende.
- FoU-rapport 45:2008 **Lise-Lotte Ardell**, Från Bistånd till Service. En studie om organisationens betydelse för utveckling av arbetssätt.
- FoU-rapport 46:2008 **Lisbeth Eriksson**, Behandling utan hinder, - utvärdering av projektet ”HVB på service”.
- FoU-rapport 47:2008 **Malena Gustavson**, Om att stödja våldsutsatta kvinnor som missbrukar. Reflektioner kring Projekt Greta på Stadsmissionen i Linköping.
- FoU-rapport 48:2009 **Lina Nyqvist & Isabella Sedin**, Metoder och arbetssätt på ett kommunalt HVB-hem.
- FoU-rapport 49:2009 **Pernilla Bergström**, Utveckling av kontaktmannaskap och lärande samtal-en studie genomförd inom äldreomsorgen.
- FoU-rapport 50:2009 **Elisabet Cedersund, Katarina Lundborg, Els-Marie Anbäcken**, Garnisonen - ett steg på väg!, Om starten av ett korttidsboende för äldre personer på väg hem från sjukhus.

- FoU-rapport 51:2009 **Susanne Engström, Maria Lindahl, Lisa Tällberg**, En metod det svänger om! Rytmtterapi för personer med neurologiska skador.
- FoU-rapport 52:2009 **Ann-Marie Markström**, Serviceinsatser inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Möjligheter och dilemman.
- FoU-rapport 53:2009 **Stefan Lundberg**, ACTION – ett anhörigstöd. Testat i Linköpings kommun under 2 år
- FoU-rapport 54:2009 **Åse Andersson**, Vad är det som är så tungt? En studie i upplevelse av arbetsbelastning i arbetet med ekonomiskt bistånd på ett socialkontor
- FoU-rapport 55:2009 **Madelene Olofsson, Jennie Pettersson**, Alltid en fot i verksamheten? – En studie om en kompetensutvecklingsenhet inom demensomsorgen
- FoU-rapport 56:2009 **Ann-Charlotte Münger**, Att förebygga och förhindra mäns våld i nära relationer inom Östergötlands län, Kvinnors upplevelser och erfarenheter av uppbrottsprocessen – en kunskapsöversikt och en intervjustudie av kvinnors egna berättelser om sitt uppbrott
- FoU-rapport 57:2009 **Tomas Köhler, Gustaf Åberg**,Handledning som lärande- och utvecklingsform. - En kvantitativ studie inom demensvården
- FoU-rapport 58:2009 **Linda Schultz**, Kompetensutveckling inom äldreomsorgen. En utvärdering av arbetet med den statliga satsningen Kompetensstegen i Linköpings kommun
- FoU-rapport 59:2009 **Terese Andersson, Emelie Ingmarsson**, Demensutbildning steg ett, två & tre. Lednings och medarbetares uppfattningar om en genomförd kompetensutvecklingsinsats

- FoU-rapport 60:2009 **Erica Byström & Mats Ericsson (Redaktörer)**, Lärande och förändringsarbete inom äldreomsorgen. En uppdragsutbildning inom ramen för Kompetensstegen 2008-2009
- FoU-rapport 61:2009 **Eva Ellström**, Att arbeta med utveckling i praktiken. En studie av ledarskap och lärandemiljöer inom hemtjänstverksamhet
- FoU-rapport 62:2009 **Emelie Berglund**, Stöd på lika villkor? Hur kvinnor och män upplever stödet de får från socialtjänsten utifrån en enkätundersökning i Linköpings kommun 2008
- FoU-rapport 63:2010 **Elisabeth Sundin, Malin Tillmar**, Uppföljning av ”Eget val” inom hemtjänsten i Linköpings kommun. Utförarperspektiv
- FoU-rapport 64:2010 **Ingela Larsson Kindeland, Susanne Sundström**. ”Att få alla med på tåget” – kritiska faktorer för implementering av metodverktyg inom demensvården
- FoU-rapport 65:2011 **Bo Davidson (Redaktör)**, Lärcenter för en god demensvård. Ett FoU-projekt för att utveckla en lokal kompetensutvecklingsenhet inom demensvården i Linköpings kommun
- FoU-rapport 66:2011 **Bo Lundén**, Utvärdering som stöd för utveckling. En studie om vårdtagares och anhörigas syn på äldreboende kopplat till verksamhetsutveckling.
- FoU-rapport 67:2011 **Maria Hemgren**, Individanpassat bemötande på demensboende genom ett Jag-stödande förhållningssätt –utifrån ett lärande perspektiv
- FoU-rapport 68:2012 **Margareta Bredmar & Bo Davidson (Redaktörer)**, Familjer i socialtjänsten - levnadsvillkor, livssituation och erfarenheter av socialtjänsten. Ett FoU-projekt om barn, ungdomar och deras föräldrar i sex kommuner i Östergötland. Slutrapport fas 1.

- FoU-rapport 69:2012 **Lena Andersson**, Organisering för samordning och samsyn. En studie av Kindas kärntrupp för rehabiliteringssamverkan kring äldre.
- FoU-rapport 70:2012 **Kia Palm Hjert**, Mer än att ”bara dricka kaffe”. Att verka för en evidensbaserad praktik på en dagverksamhet för vuxna med psykisk funktionsnedsättning.
- FoU-rapport 71:2012 **Ingela Harrelind, Yvonne Mellberg Jakobsson**, Det första samtalet med Vägledningscentrum. Mötesmetoder.
- FoU-rapport 72:2013 **Linda Schultz**, ”Det har inte varit någon tuppfäktning här”. Slutrapport från Landeryds ängar – En studie av ett boende med särskild service som drivs gemensamt av Linköpings kommun och Östergötland läns landsting.
- FoU-rapport 73:2013 **Emma Lustig, Lisa Sköld**, Kan interaktiv forskning vara framtidens melodi vid förändring av socialt arbete?
- En kvalitativ studie av interaktiv forskning som metod i FoU-projektet ”Familjer i Socialtjänsten”.
- FoU-rapport 74:2014 **Hanna Leinhard**, Bilder av pappor – mammor med barn aktuella inom socialtjänsten beskriver sina och sina barns pappor. Rapport från fas 2 inom FoU-projektet, Familjer i socialtjänsten.
- FoU-rapport 75:2014 **Lusiya Bozan, Susanne Gruber**, Mötet mellan klient och socialtjänst – ur ett föräldra- och socialsekreterarperspektiv.
- FoU-rapport 76:2014 **Margareta Bredmar, Bo Davidson, Hanna Leinhard, Gunilla Petersson**, Pengarna, barnen och livet. En kvalitativ studie av familjer med sammansatta problem och deras möte med socialtjänsten.



Arbetsrapporter i FoU Centrum

- Arbetsrapport 1:2002 **Els-Marie Anbäcken**, (red) **Miriam Berger**
(textbearbetning), Kultur och meningsfull vardag inom äldreomsorgen – en sammanfattning.
- Arbetsrapport 2:2002 **Caroline Johansson**, Kunskapsöverföring – en källa till utveckling och lärande? En utvärdering av ett projekt för utveckling av metoder och kompetens för ökad kunskapsöverföring mellan personal inom olika vårdspecialiteter.
- Arbetsrapport 3:2002 **Verksamhetsberättelse** för FoU-centrum för vård och omsorg 2000-2001.
- Arbetsrapport 4:2002 **Margareta Junghard-Lindell**, Vad är viktigt för att må bra på äldre da'r? En enkätundersökning om hälsofrämjande insatser för äldre.
- Arbetsrapport 5:2002 **Margot Månsson**, Omsorgsrekryterare – handledare i vård och omsorg. Linköpings kommun september 2000 – juni 2002.
- Arbetsrapport 6:2003 **Anette Olsson & Monica Karlsson**, Samtalsgrupper – om kärlek, känslor och sexualitet för kvinnor och män med intellektuella och fysiska funktionshinder.

- Arbetsrapport 7:2003 **Berit Bäck & Christina Isakson**, Metodutveckling för uppföljning av myndighetsbeslut. En studie och utveckling av uppföljningsinstrument inom äldre- och handikappomsorg.
- Arbetsrapport 8:2005 **Annelie Gullström & Eva-Lena Lundberg**, Dansens betydelse för personer med en demensdiagnos. En studie inom äldreomsorgen i Linköping.
- Arbetsrapport 9:2006 **Sara Wilhelmsson**, ”Senior Service” Från planeringsstyrd till efterfrågestyrd vård och omsorg. Ett projekt inom Trägårn´s hemtjänstområde
- Arbetsrapport 10:2006 **Eva Hulth, Anna-Karin Jern, Bo Lundén, Bo Mörling**, Trygghetsboende i Motala kommun. Blev det som det var tänkt?
- Arbetsrapport 11:2007 **Lars Jonsson, Susanne Martinsson, Pernilla Öhlin**. Vi bor på landet. Lilla Åby Östergård, bostad med särskild service enligt LSS.
- Arbetsrapport 12:2008 **Helena Klöfver**, Nätverk som stöd för lärande och utveckling inom Kompetensstegen.
- Arbetsrapport 13:2009 **Linda Schultz**, Samverkan för integration, En utvärdering av projekt Integration i Östergötlands andra fas
- Arbetsrapport 14:2012 **Marie Fridh, Carina Svensson**, Kontaktmannaskap inom Ydre kommuns äldreomsorg
- Arbetsrapport 15:2014 **Helena Paulsson**, Team Utreda – Evidensbaserad Social Verksamhet
- Arbetsrapport 16:2014 **Marie Christoffersen, Ann-Britt Fagerlund**, Individanpassade aktiviteter för personer med demenshandikapp i bad- och skogsmiljö
- Arbetsrapport 17:2014 **Mirnesa Beganovic**, Hur vill äldre invandrare ha sin äldreomsorg?