



BLEKING TEKNISKA HÖGSKOLA
SEKTIONEN FÖR MANAGEMENT

VT 2006

Upplevelser av interaktionen mellan klient och socialsekreterare – sett ur ett maktperspektiv

KANDIDATUPPSATS I SOCIOLOGI

Författare: Caroline Andersson & Anja Seerbe
Handledare: Kerstin Arnesson

Blekinge Tekniska Högskola

Sektionen för Management

- Arbetets art:** C-uppsats 10p
Sociologi 41-60p
- Titel:** Upplevelser av interaktionen mellan klient och socialsekreterare
– sett ur ett maktperspektiv
- Författare:** Caroline Andersson & Anja Seerbe
- Handledare:** Kerstin Arnesson

Abstrakt

För socialtjänstens klienter innebär klientskapet en ovillkorligt underordnad roll, där individen befinner sig i en situation denne inte styr över. Individen etablerar en relation till den offentliga hjälpapparaten som samtidigt är en maktapparat. Det övergripande syftet med studien är att skapa förståelse för hur den specifika ekonomisektionen inom socialförvaltningen, i en kommun i södra Sverige, som avgränsat socialt fält, är konstruerat. Ett delsyfte är att belysa hur enskilda socialsekreterare inom denna sektion samt ett urval av deras klienter, upplever interaktionen vid handläggning av ekonomiskt bistånd. Ytterligare ett delsyfte är att få en förståelse för hur de sociala konfigurationerna ter sig samt hur makt konstrueras, i interaktionen mellan klient och socialsekreterare. Tidigare forskning inom området, av Greta-Marie Skau och Leila Billqvist, belyser problematiken i den svåra balanssituation som socialsekreterare befinner sig i, vad gäller att ha makt och ge hjälp samt vad som sker i klientprocessen. Studiens teoretiska ansats utgörs av Tillys teori om beständig ojämlikhet, där fokus ligger på kombinationer av sociala konfigurationer samt den kategoriella ojämlikhetens orsaksmekanismer. Studien metodologiska ansats är av abduktiv art, varpå Tillys teori utgör grunden för den empiriska datainsamlingen. Genom studiens resultat modifieras därefter denna teori. För den empiriska datainsamlingen tillämpas en metodtriangulering, i form av personliga dokument samt semistrukturerade intervjuer. Huvuddraget i resultatet inbegriper upplevelser av distinktionen i socialsekreterarrollen, vilken består av dels en hjälpande/behandlande funktion, dels en myndighetsutövande funktion. Resultatet påvisar även en distinktion vad gäller klientrollen, då den består av såväl rättigheter som skyldigheter. Vidare presenteras upplevelser av interaktionen mellan klient och socialsekreterare, varigenom ojämlikheter upprättas och vidmakthålls. Av analysen framgår att en beständig ojämlikhet råder i interaktionen mellan klient och socialsekreterare. Denna ojämlikhet yttrar sig inom det kategoriella paret, vilka karaktäriseras av inre och yttre kategorier, således tenderar den kategoriella ojämlikheten att vara strukturellt betingad. Ojämlikheten och maktbalansen upprättas genom exploatering och möjlighetsansamling samt vidmakthålls genom efterlikning och anpassning.

Nyckelord

Interaktion
Makt
Sociala konfigurationer
Exploatering
Möjlighetsansamling
Klient
Socialsekreterare

Innehåll

Förord	4
1 Inledning	5
2 Problemprecisering och syfte	6
3 Disposition	6
4 Tidigare forskning	8
4.1 Klientskapet	8
4.2 Bemötande av klient vid socialförvaltning	9
4.3 Relationen mellan klient och socialsekreterare	9
4.4 Hjälp- kontra maktutövning	10
5 Tilly's teori om beständig ojämlikhet	11
5.1 Kategoriell ojämlikhet	11
5.2 Orsaksmekanismer	13
5.3 Teorins relevans för studien	14
6 Metod	15
6.1 Metodologisk ansats	15
6.2 Metodval	16
6.3 Genomförande	16
6.3.1 Personliga dokument	16
6.3.2 Semistrukturerade intervjuer	17
6.3.3 Urval	19
6.3.4 Bearbetning och analys av empiriskt datamaterial	19
6.4 Etiska överväganden	20
6.5 Metoddiskussion	21
7 Stöd- och hjälpinsatser	23
7.1 Socialförvaltningens struktur	23
7.2 Typologisering ur socialförvaltningens struktur	24
8 Resultat	25
8.1 Socialsekreterarens yrkesroll	25
8.2 Klientrollen	29
8.3 Interaktionen mellan klient och socialsekreterare	30
9 Analys	37
9.1 Kategoriell ojämlikhet i interaktionen mellan klient och socialsekreterare	37
9.2 Typologisering ur interaktionen mellan klient och socialsekreterare	39
9.3 Orsaksmekanismer för kategoriell ojämlikhet i interaktionen mellan klient och socialsekreterare	40
10 Avslutande reflektion	43
10.1 Reflektion över slutsatser	43
10.2 Reflektion över genomförande och fortsatt forskning	43
Referenser	45
Bilagor	46
Bilaga A; Information och anvisning till deltagare	47
Bilaga B; Intervjuguide för socialsekreterare	48
Bilaga C; Intervjuguide för klient	49
Bilaga D; Deltagarförteckning	50

Förord

Vi vill rikta ett varmt tack till alla deltagare i studien. Utan medverkan från socialsekreterare samt klienter vid den sociala myndigheten, hade studien inte varit möjlig att utföra. Vi vill rikta ett särskilt tack till socialsekreterarna som hjälpt oss att motivera klienterna till att medverka.

Ytterligare en viktig person för studien är Kerstin Arnesson, som har handlett oss i vårt arbete. Vi vill därför tacka för allt stöd och uppmuntran.

Ett stort tack till alla för att Ni så välvilligt delat med Er av er tid, kunskaper och upplevelser.

Karlskrona maj 2006

Caroline Andersson & Anja Seerbe

1 Inledning

För socialtjänstens klienter innebär klientskapet en ovillkorligt underordnad roll, där individen befinner sig i en situation denne inte styr över. Individen etablerar en relation till den offentliga hjälpapparaten som samtidigt är en maktapparat. Förhållandet mellan klient och socialtjänst är en process, vilken karaktäriseras av olika konflikter såsom motsättning mellan makt och vanmakt, frihet och tvång, hjälp och skada, jämlikhet och ojämlikhet eller system och individ.¹

En socialsekreterare balanserar ständigt mellan att ha makt och ge hjälp. Dessa båda dimensioner förutsätter varandra, samtidigt som de delvis motsätter varandra, varvid makten som socialsekreteraren besitter kan såväl hjälpa, som ha negativ inverkan för klienten. Maktaspekten kan således utgöra både hinder och förutsättningar för det behandlande arbetet.

En viktig aspekt inom socialförvaltningen är dess behandlande funktion av klienten, det vill säga att stärka dennes självkänsla och tillit i förhållande till den egna livsprocessen. Strävan efter att stärka klientens potential till självhjälp innebär en utgångspunkt från ett resursorienterat tänkande. Socialsekreterarens främsta uppgift är därav att lägga tillräta förhållandena så att klienten åter kan komma i kontakt med sina egna fysiska, psykiska eller sociala resurser.²

Med utgångspunkt i ovan beskrivna komplexitet vad gäller relationen mellan klient och socialsekreterare blir interaktionen dem emellan av vikt. Det är i interaktionen som makten blir synlig och verksamhetens mål kan uppnås. Således är det genom interaktionen möjligt att förstå och påverka klienten, delvis genom makt.

Studien avgränsas till ekonomisektionen vid en socialförvaltning, i en kommun i södra Sverige. Denna avgränsning syftar främst till att underlätta urvalet av deltagare. Vid tidigare studier har den aktuella sektionen deltagit, därav föll det sig naturligt att återuppta kontakten även vid denna studie. Ytterligare ett skäl till avgränsningen är att socialsekreterarna vid den specifika ekonomisektionen, arbetar med ett helhetsbaserat hjälparbete, det vill säga klientens ekonomiska och sociala behov tas i beaktande av en och samma socialsekreterare.

Intresset för studiens ämne väcktes i och med ett brinnande engagemang för sociala frågor. Social omsorg är en väsentlig del för samhällets fortskridande välbefinnande. Socialförvaltningen har därav ett ansvar att hjälpa de utsatta medborgarna i samhället, så att dessa kan uppnå en skälig levnadsnivå och komma på rätt spår igen. Myndighetsutövandet bör vara en hjälp till självhjälp, varvid interaktionen som råder mellan klient och socialsekreterare är av vikt. Vi anser det vara angeläget att belysa studiens ämnesområde då det krävs att myndighetspersoner besitter kunskaper om denna företeelse, för att kunna hjälpa klienten till självständighet och utveckling.

¹Skau, Greta-Marie (2001). *Mellan makt och hjälp. Förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber. s. 18

² Skau, 2001, s. 34

2 Problemprecisering och syfte

Individer som tvingas ta kontakt med socialförvaltningen befinner sig i en utsatt position. Denna situation kan, för klientens del, präglas utav en känsla av underlägsenhet där maktobalansen i relation till socialsekreteraren, blir tydlig. En målsättning för socialförvaltningens arbete är att ingen ska uppbära ekonomiskt bistånd längre än tre månader, utan ska under denna period uppnå självförsörjning. För att uppnå målsättningen, krävs att socialsekreterare upprätthåller ett förtroende hos klienten och därmed hjälper denne att tillvarata enskilda behov och intressen.

Det råder således en specifik relation, där socialsekreteraren är en myndighetsutövande person samtidigt som klienten är tvingad att söka hjälp hos myndigheten. Socialförvaltningen är välfärdssamhällets sista instans, varvid klienten befinner sig i sämsta tänkbara situation. Som klient hos socialförvaltningen har denne ingen valmöjlighet, utan är beroende av myndighetens utövande för sin försörjning. Därav ställs specifika krav på interaktionen mellan klient och socialsekreterare.

Interaktionen påverkas av sociala konfigurationer och makt, vilka ständigt produceras och reproduceras i samhället, med dess sociala fält. Det övergripande syftet är att belysa hur enskilda socialsekreterare, inom den specifika ekonomisektionen, samt ett urval av deras klienter, upplever interaktionen vid handläggning av ekonomiskt bistånd. Ytterligare ett syfte är att få en förståelse för hur socialförvaltningen, som avgränsat socialt fält, är konstruerat, det vill säga hur de sociala konfigurationerna ter sig samt hur makt konstrueras i interaktionen mellan klient och socialsekreterare. Studiens utgångspunkt är således;

- Hur kan kombinationer av sociala konfigurationer verka för skapandet av maktförhållanden i interaktionen mellan klient och socialsekreterare?
- Hur upprätthålls maktförhållandena vid interaktionen mellan klient och socialsekreterare?

3 Disposition

I det första avsnittet redogörs för studiens problemområde. Ytterligare behandlas studiens avgränsningar samt hur intresset för ämnet väcktes.

Därefter redogörs för problemprecisering och syfte, vilket även innefattar studiens frågeställningar.

I avsnitt fyra presenteras tidigare forskning inom studiens ämnesområde, vilket innefattar klientskapet, bemötandet av klienter vid socialförvaltningen, relationen mellan klient och socialsekreterare samt hjälp- kontra maktutövning. Kring dessa teman appliceras Greta-Marie Skaus och Leila Billquists forskningsresultat.

Avsnitt fem behandlar Tillys teori om beständig ojämlikhet. Däri beskrivs hans resonemang kring kategoriell ojämlikhet med dess orsaksmekanismer, vilket efterföljs av teorins relevans för studien.

I nästkommande avsnitt redogörs för studiens metodologiska ansats, vilken är av abduktiv karaktär, varefter en argumentation kring studiens metodval följer. Därefter presenteras studiens genomförande, vilket innefattar personliga dokument, semistrukturerad intervju, urval samt bearbetning och analys av det empiriska datamaterialet. Avsnittet avslutas med studiens etiska överväganden och en metoddiskussion.

I avsnitt sju presenteras en översikt av kommuners stöd- och hjälpinsatser, vad gäller ekonomiskt bistånd. Detta avsnitt innefattar även en typologisering ur socialförvaltningens struktur, med en schematisk figur över dess kombinationer av sociala konfigurationer.

I avsnitt åtta presenteras resultatet av den empiriska datainsamlingen, vilket består av upplevelser av socialsekreterarens yrkesroll, klientrollen samt interaktionen mellan klient och socialsekreterare, ur såväl klienters som socialsekreterares perspektiv.

I nästkommande avsnitt görs en analys av resultatet, med koppling till tidigare forskning samt Tillys teori. Vidare modifieras Tillys teori, varvid sociala konfigurationer i form av ytterligare en schematisk figur, upprättas.

I det avslutande avsnittet sammanförs studien i en avslutande reflektion. Här sker en reflektion över studiens slutsatser, där den kategoriella ojämlikheten sätts in i ett vidare sammanhang. Avsnittet avrundas med en reflektion över studiens genomförande, med dess möjligheter och svårigheter samt tänkbar fortsatt forskning inom ämnesområdet

4 Tidigare forskning

Tidigare forskning inom ämnesområdet har gjorts av bland annat Greta-Marie Skau, som är sociolog och högskolelektor vid Tromsø Helsefaghøgskole. I studien ”Mellan makt och hjälp” behandlar Skau dels den svåra balanssituationen som en socialsekreterare befinner sig i vad gäller att ha makt och ge hjälp, dels vad som sker då en individ blir klient.

Ytterligare en forskare inom området är Leila Billqvist, som är socionom och filosofisk magister i socialt arbete. I sin avhandling ”Rummet, mötet och ritualerna” behandlar hon interaktionen mellan socialsekreterare och klient i ekonomiärenden hos socialförvaltningen.

4.1 Klientskapet

Billqvist framhäver att individens bristande möjligheter till självförsörjning, gör att denne tvingas söka hjälp. Även om berättigandet av ekonomiskt bistånd är en rättighet, tenderar individen att uppleva ett nederlag och känner sig därvid stämplad som misslyckad, oavsett orsak till hjälp.³ Detta benämner Skau, passagen från normalitet till avvikelse, vilket kan förklaras genom att individen inte längre råder över sig själv, utan istället blir föremål för professionella hjälparens diagnostiska, terapeutiska, hjälpande, stödjande, frigörande eller undertryckande handlingar. En viktig aspekt i detta är övergången från subjekt- till objektstatus, vilket medför att individen transformeras från att vara agerande, bedömande och beslutande till att bli föremål för detta och därvid inta en mer passiv roll. Vidare framhåller Skau att den passiviserande processen kan försvagas eller förstärkas beroende av hur den professionella, i detta fall socialsekreteraren, uppträder i sin funktion. Ytterligare ett led i transformeringen till klient är avprivatiserandet av individens privatliv. Detta blir således föremål för insyn och ingripande från det offentliga.⁴

Sammanvävt bidrar ovan beskrivna faktorer till klientens självbild, det vill säga dennes upplevelser av sin status relaterat till normalitet respektive avvikelse. Skau menar att bemötandet från den professionelles sida kan motverka att klienten upplever innehav av objektstatus genom att, socialsekreteraren behandlar klienten som en människa, istället för ett fall.⁵

Billqvist framhåller problematiken i överskridandet av gränser i samband med att en individ tar kontakt med den sociala myndigheten. Hon menar vidare att den första gränsen som måste överskridas är den egna inre gränsen, det vill säga motviljan att ansöka om hjälp.⁶ Skau åsyftar att denna gränsöverskridelse karaktäriseras av skuld och skam. Gränsöverskridandet är således en irreversibel process, vilket innebär att klientrollen är och kommer alltid att vara en del av individens sociala identitet. Klientskapet är enligt Skau, en del av individens sociala identitet och kan därvid betraktas som en livslång status.⁷

³ Billqvist, Leila (1999). *Rummet, mötet och ritualerna. En studie om socialbyrån, klientarbetet och klientskapet.*

Göteborg: Kompendiet AB. s.73

⁴ Skau, 2001, s. 47-48

⁵ Skau, 2001, s. 48

⁶ Billqvist, 1999, s. 87

⁷ Skau, 2001, s. 49

4.2 Bemötande av klient vid socialförvaltning

Billqvist menar att en klient, vid bemötandet från socialkontoret, kan uppleva en kontrast mellan dels den fysiska miljön, som ofta ger uttryck för ogästvänlighet genom bland annat dess låsta dörrar och andra säkerhetsåtgärder, dels det vänliga bemötandet från personalen. Detta resulterar i att klienten upplever motstridighet i att denne både känner sig välkommen och samtidigt avvisad. Således uttrycker den fysiska miljön samt personalens beteende och attityder, delvis olika budskap.⁸

Billqvists studie visar att klienter tenderar att uppleva en känsla av att träda in i ett ”främmande land” då de vistas på socialkontoret. Klienten befinner sig i ett land där socialsekreterarna är enväldiga och innehar en gemenskap som klienten inte är en del av.⁹ Skau benämner detta fenomen att socialsekreteraren spelar på hemmaplan, medan klienten spelar på bortaplan.¹⁰

Skau poängterar i detta sammanhang vikten av språkets betydelse, vilket är en subtilare och mer fundamental maktutövning. Myndighetens fackspråk kan således, av klienten upplevas som nytt och främmande. Hon menar vidare att det är oundvikligt att inte använda myndighetens terminologi. En klient kan dock skolas in i det nya språket, trots detta hävdar Billqvist, att språket aldrig kommer att bli klientens.¹¹

4.3 Relationen mellan klient och socialsekreterare

Skau framhåller att relationen mellan klient och socialsekreterare skiljer sig från vanliga sociala relationer i fler bemärkelser. Den specifika relationen ställer därför krav på ett annorlunda förhållningssätt och beteende från båda parter. Klient och socialsekreterare måste lära sig hur de ska uppträda, denna inläring sker för klientens del genom gradvis socialisation samt erfarenheter. Socialsekreteraren socialiseras in i sin roll genom en kombination av teoretisk utbildning, praktisk erfarenhet samt handledning från förebilder. Distinktionen mellan socialiseringen av klient- respektive hjälparollen härrör ur socialisationsformen. Hjälparollens socialisation är institutionaliserad och formaliserad, medan klientrollens socialisation är informell och improviserad.¹²

Ett grundläggande drag i relationen mellan klient och socialsekreterare är obalansen och de olika villkoren i den sociala rollfördelningen. Skau menar att detta fenomen är strukturellt betingat, det vill säga att detta inte kan upphävas utan att bryta mot den yrkeskodex som styr interaktionen.¹³

Enligt Skau förekommer en skiljelinje mellan, dels systemnivå, dels personnivå. Systemnivån omfattar den sociala verksamheten som helhet med dess normer, regler och maktmedel. Systemnivån bildar således ramen för det som verkar i mötet mellan klient och socialsekreterare, det vill säga på det Skau benämner personnivån. Personnivån innefattar den enskilda socialsekreterarens yrkeskompetens, attityder, värderingar och inlevelseförmåga. Således behandlar denna nivå den samlade mänskliga- och kunskapsmässiga potential som socialsekreteraren investerat i vid interaktion med dess klienter.¹⁴

I relationen mellan klient och socialsekreterare måste hjälparen, med hänsyn till personnivån, balansera mellan det personliga/privata och det professionella. Skau menar att en god hjälpare måste hålla sitt eget liv utanför interaktionen och i undantagsfall bör det ske medvetet och

⁸ Billqvist, 1999, s. 87

⁹ Billqvist, 1999, s. 87

¹⁰ Skau, 2001, s. 60

¹¹ Skau, 2001, s. 53; Billqvist, 1999, s. 88

¹² Skau, 2001, s. 59

¹³ Skau, 2001, s. 60

¹⁴ Skau, 2001, s. 79

kontrollerat i syfte att hjälpa klienten. Samtidigt är det nödvändigt att den professionella har kontakt med sig själv som person för att skapa meningsfull kontakt med andra. Hjälparens stora utmaning ligger därvid i att lära sig se världen ur olika klienters perspektiv, utan att förlora sitt eget. Skau poängterar att endast genom detta medvetandegörande arbete med sig själv, är det möjligt att utvecklas till ett känsligt redskap för andra och på så vis fånga upp och förstå andra individer utifrån deras egna villkor och förutsättningar.¹⁵

4.4 Hjälp- kontra maktutövning

Den sociala myndigheten innefattar dubbla funktioner vad gäller offentlig kontroll, det vill säga makt i förhållande till befolkningen och dess hjälpinsats för individer som är fysiskt, psykiskt eller socialt utsatta. Billqvist menar att maktutövning ständigt tycks vara närvarande i kontakten mellan klient och socialsekreterare, dels i form av disciplinering, dels i form av kontroll. Socialsekreterare erhåller makt, vilken tilldelas av samhället då arbetet delvis styrs av lagar och bestämmelser. Denna samhällsmakt innebär kontrollfunktioner, vilka även avspeglas i socialkontorets fysiska miljö. Då socialsekreterare i behandlingsrelationen redan har en tilldelad samhällsmakt, har denne dessutom en resursmakt med större kunskap om hur behandlingen bör förfara, än vad klienten har. Till ovan nämnda maktformer kan också beskrivningsmakt tilläggas, då det är socialsekreteraren som utreder och för journalanteckningar, vilket medför ett tolkningsföreträde.¹⁶

Även Skau framhåller att maktaspekten anträffas i varje relation mellan klient och socialsekreterare, graden av dess närvaro varierar dock. En socialsekreterares arbete består av två dimensioner, dels maktdimensionen, dels hjälpdimensionen. Vart tonvikten läggs är beroende av vilken fas i behandlingsprocessen klienten befinner sig i. Vidare påpekar Skau att makt inte endast är av ondo, utan kan användas för att hjälpa. Därvid förutsätter de varandra samtidigt som de delvis står i motsättning till varandra.¹⁷ Billqvist problematiserar relationen mellan de olika dimensionerna då en genuin önskan om att hjälpa kan stå i motsats till det byråkratiska, reglerna, normerna och kontrollen. Hon menar att socialsekreteraren tenderar att fastna i ambivalensen mellan dessa. Det tycks således vara svårt att kombinera en byråkratisk organisation med behandlingsarbetet.¹⁸ För att minimera denna motsättning, menar Skau, krävs en insikt i verksamhetens dubbla funktion och många tvetydigheter. Utan denna medvetenhet kan inte förståelse för vad som sker i interaktionen mellan klient och socialsekreterare skapas.¹⁹

¹⁵ Skau, 2001, s. 65

¹⁶ Billqvist, 1999, s. 202

¹⁷ Skau, 2001, s. 176

¹⁸ Billqvist, 1999, s. 277

¹⁹ Skau, 2001, s. 86

5 Tilly's teori om beständig ojämlikhet

Nedan sker en redogörelse för Charles Tillys teori om beständig ojämlikhet. Inledningsvis presenteras Tillys resonemang kring kategoriell ojämlikhet samt dess orsaksmekanismer, vilket efterföljs av en diskussion kring teorins relevans för studien.

5.1 Kategoriell ojämlikhet

Tilly definierar beständig ojämlikhet som en ojämlikhet, vilken varar från en social grupps interaktion till en annan. Denna är bestående över yrkesbanor, livstider och i organisationshistoria.²⁰ Tilly fokuserar kategorier, där han menar att dessa har en relationell form, vilken i detta sammanhang utgörs av en grupp aktörer som delar en gränslinje. Denna gränslinje skiljer dem från och förbinder dem med en annan grupp som genom denna gräns stängs ute. Människan har en förmåga att vilja kategorisera och dela in saker i olika fack. Ojämlikhet kan uppstå inom organisationer, vilka Tilly ser som exempelvis släktskap, företag samt skolor. Denna ojämlikhet har sitt ursprung ur kulturella föreställningar, men kan även vara sanktionerad av staten. Distinktionen dem emellan är således lagstiftningens beaktande av under- och överordningen.²¹

Tillys utgångspunkt är ojämlikheten ur ett relationellt perspektiv, vilket innebär att den makt som utövas inom de sociala konfigurationerna inte är knuten till individen, utan den påträffas istället i strukturen, där den manifesteras i samspelet. Relationen mellan över- och underordnad blir därav central.²²

Tilly gör en distinktion mellan inre och yttre kategorier, vilket anger den relation som dessa har till en organisation, det vill säga kontrasten mellan kategorierna definierar ytterligheterna i ett kontinuum från lokala till allmänt sprida. De inre kategorierna är exempelvis lärare – elev, läkare – sjuksköterska. Dessa är den inåt synliga struktur som tillhör en viss organisation. Den inre kategorin avgränsar således organisationen från omgivningen och skiljer därmed organisationens medlemmar från icke-medlemmar. Det upprättas ritualer som karaktäriserar relevanta nätverk, gränslinjer och relationer, vilket i sin tur representerats av symboliskt explicita uppfinningar. De yttre kategorierna är exempelvis kön och etnicitet, vilka justeras för att komma till rätta med. Dessa inför systematiska skillnader i organisationens aktiviteter, ersättningar, makt samt möjligheter. Sammankopplingen mellan inre och yttre kategorier förstärker ojämlikheten.²³

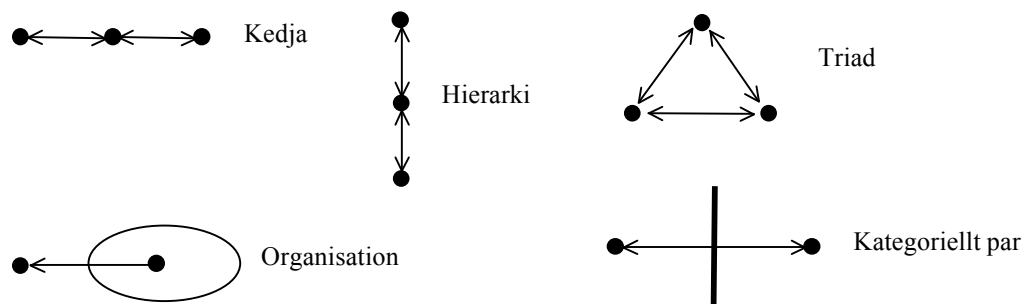
Enligt Tilly består ett nätverk av kombinationer av sociala konfigurationer. Den grundläggande uppsättningen konfigurationer är kedjan, hierarkin, triaden, organisationen samt det kategoriella paret.

²⁰ Tilly, Charles (2004). *Beständig ojämlikhet*. Lund: Arkiv förlag. s. 17

²¹ Tilly, 2004, s. 20

²² Tilly, 2004, s. 19,59

²³ Tilly, 2004, s. 86-87

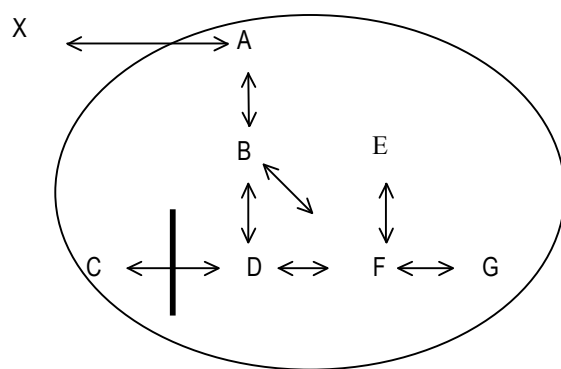


Figur 1. Grundläggande sociala konfigurationer.²⁴

Konfiguration i form av kedja består av flera likartade och hopkopplade förbindelser mellan sociala positioner. Dessa positioner kan bestå av exempelvis personer, grupper, identiteter eller nätverk. En hierarki är en sorts kedja där förbindelserna är asymmetriska och positionerna är symmetriskt ojämlika. Triaden består av tre positioner, vars anslutningar med varandra är lika till innehåll, men de behöver inte nödvändigtvis vara likartade i värde. En organisation definieras här som en välavgränsad samling förbindelser, där åtminstone en position har rätt att upprätta förbindelser över gränsen och knyta samman positioner som är förenade genom interna band. Ett kategoriellt par består av en socialt betydelsefull gränslinje och åtminstone en förbindelse mellan positioner på vardera sidan om den.²⁵

Dessa sociala konfigurationer kan kombineras med varandra och organiseras således i strukturer och nätverk. Inom dessa finns svaga och starka band. De band som Tilly benämner starka, återfinns inom mindre och tätare förbindelser, medan de svaga uppträder vid längre förbindelser av kedjor.²⁶

Tilly menar att ett kluster av konfigurationer i en social struktur är möjlig, där strukturen innefattar en kombination av alla tänkbara konfigurationer som finns förbundna i ett nätverk.



Figur 2. Kombinerade konfigurationer i en tänkt social struktur.²⁷

De ovan beskrivna starka banden återfinns innanför cirkeln och svaga band uppträder i förbindelsen mellan A och X. Tilly poängterar att endast A, som befinner sig högst upp i den hierarkiska konfigurationen, har möjlighet att kommunicera med X, det vill säga den position som befinner sig utanför strukturen. Det är alltså inte alla förbehållet att kommunicera viljan utanför den egna strukturen.²⁸ Oavsett ifall de fem nätverkskonfigurationerna visar sig vara

²⁴ Tilly, 2004; 60

²⁵ Tilly, 2004, s. 59

²⁶ Tilly, 2004, s. 62

²⁷ Tilly, 2004, s. 62

²⁸ Tilly, 2004, s. 61

det sociala livets elementära beståndsdelar eller inte, så är det vanligt regelbundet förekommande och utför karakteristiskt skiftande former av social verksamhet. Deras regelbundna förekomst utgör en trefaldig analytisk utmaning, där det gäller att upptäcka dessa karakteristiska skillnader mellan strukturerna, att identifiera deras kausala regelbundenheter och att undersöka villkoren för strukturernas sammanlänkning.²⁹

Tilly menar att ojämlikheten inte måste vara av negativ art, utan kan erbjuda fördelar exempelvis genom att förenkla det sociala livet och underlätta skapandet av kollektiva nyttigheter. Kategoriella par är verksamma inom nätverk och i dessa nätverk blir ojämlikheter aktiverade och nyttigheter skapas. Det finns nyttigheter av två slag; ”autonoma nyttigheter” som är observerbara och behöver inte jämföras med något annat samt ”relativa nyttigheter” som måste kompareras med något annat. Autonoma och relativa nyttigheter är nära beroende av varandra och verkar som medel för skapandet och bevarandet av kategoriell ojämlikhet.³⁰

5.2 Orsaksmekanismer

Tilly framhäver att system av kategoriell ojämlikhet beror på fyra orsaksmekanismer, vilka är exploatering, möjlighetsansamling, efterlikning samt anpassning. Tilly menar att dessa fyra orsaksmekanismer bär upp den beständiga ojämlikheten. Ytterligare två komponenter som bygger upp strukturen och bär upp den beständiga ojämlikheten är skript och lokal kunskap.³¹

Exploatering är en reaktion på den situation där en väl sammanhållen grupp aktörer kontrollerar en värdefull arbetskrävande resurs, av vilken de bara kan dra vinning genom att utnyttja arbetsinsatsen från andra, som de kan utestänga från det fulla värde som dessa bidrar med genom insatsen. En grupp aktörer skaffar övergripande kontroll över svagare grupper. Det behöver inte handla om monetära aspekter, utan till exempel av den aktör som är mer kraftfull i ett kategoriellt par. Tilly poängterar att det värde som utvinns ur exploateringsprincipen inte nödvändigtvis är av ekonomiskt art.³²

Genom att låta svagare grupper underordnas framstår den högre stående kategorin, som ofta är få till antalet, som mäktiga och prestigefulla. Därmed kan solidaritetsskapandet fördelas bland de medlemmar som ingår i den högre stående kategorin och således säkras en maktstruktur och ordnad succession inom eliten. För att upprätthålla successionsordningen har de överlägsna mandat att bestämma vilka som ska efterträda dem. Det gäller att hitta koden för att klassas som ”rätt” inom organisationen.³³

Den andra orsaksmekanismen är möjlighetsansamling. Detta är ”icke-elitens” ansamling av möjligheter. Då medlemmarna av ett kategoriellt nätverk vinner tillträde till en resurs som är värdefull, förnyelsebar och möjlig att monopolisera, underbyggs nätverkets aktiviteter. Monopoliseringen förstärks av nätverkets sätt att fungera, då medlemmarna regelmässigt ansamlar sitt tillträde till resursen och skapar föreställningar samt praktiker till stöd för sin kontroll av den. Precis som i exploatering går det en gränslinje mellan dem som drar fördel av resurserna och övriga, samtidigt som det binds samman på ett ojämlikt sätt genom relationer över denna gräns. Men i möjlighetsansamlingen tar förmånstagarna inte i anspråk tjänster från utomstående utan hindrar dem från att vinna tillträde till de relevanta resurserna. Denna mekanism kan vara viktig för både den över- och underordnade grupper.³⁴

Den tredje orsaksmekanismen är efterlikning, vilken befäster underordningen. Vad gäller efterlikning transfereras ojämlika förebilder, det vill säga sociala relationer, strukturer och

²⁹ Tilly, 2004, s. 59-61

³⁰ Tilly, 2004, s. 37, 96

³¹ Tilly, 2004, s. 65

³² Tilly, 2004, s. 98

³³ Tilly, 2004, s. 21, 98

³⁴ Tilly, 2004, s. 103

kulturer överförs från en social kontext till en annan. Detta förekommer i hela den sociala världen och omfattar såväl egalitära modeller för social interaktion, som modeller för ett brett spektrum av sociala relationer. Orsaksmekanismen är svår att upptäcka, eftersom medlemmarna i en kategoriell konfiguration ofta handlar oreflekterat. Därmed sker en internalisering, vilket leder till att efterlikningen blir osynlig till sin karaktär. Tilly menar att denna mekanisk aktiveras av exploatering och möjlighetsansamling.³⁵

Den fjärde orsaksmekanismen är anpassning, vilken även den befäster underordningen. Denna mekanism håller den kategoriella ojämlikhetens olika system på plats även om den inte spelar så stor roll för skapandet av dem. Anpassning är liksom efterlikning en ytterst generell social mekanism, vilka förekommer långt utanför ojämlikhetens värld. Anpassningen har två huvudkomponenter; skapande av procedurer som gör den dagliga interaktionen lättare, samt utveckling av goda sociala relationer kring rådande skiljelinjer. Att individen vet sin identitet och hur denne ska uppföra sig, skapar en trygghet, vilket handlar om att passa in i en social kontext. I en tät social struktur finns dessa kombinerade sociala konfigurationer. Tilly argumenterar för tesen att orsaksmekanismerna; exploatering och möjlighetsansamling bygger upp samhällets struktur och därvid ojämlikheten, medan efterlikning och anpassning vidmakthåller den. Tillsammans bär därför dessa orsaksmekanismer upp den beständiga ojämlikheten.³⁶

Ytterligare två komponenter är skript och lokal kunskap, vilka bygger upp strukturen i samhället och fungerar som en mellanlänk. Skript kan liknas vid ett övergripande manus som innehåller socialiseringskoder, vilket är en generell kunskap som individen måste erhålla då denne befinner sig i en social struktur. Denna kunskap hjälper människan att fungera i sociala sammanhang genom universella rutiner och mönster så att denne kan delta i interaktion med andra. Den andra komponenten är lokal kunskap, vilken är en informell kunskap som individer delar med varandra. Den lokala kunskapen är relaterad till anpassningen och kopplad till kultur.³⁷

5.3 Teorins relevans för studien

Studiens teoretiska ansats utgår från Tillys resonemang kring beständig ojämlikhet, det vill säga hur ojämlikhet byggs upp och upprätthålls inom socialförvaltningen som avgränsat socialt fält. Teorin tillämpas genom att skapa en bild av maktförhållandet som råder i interaktionen mellan klient och socialsekreterare. Enligt Tillys terminologi kan detta beskrivas som en del av det skript, vilken karaktäriserar interaktionen vid handläggning av ekonomiskt bistånd. Studien avser att upprätta en modell över kombinationer av sociala konfigurationer i interaktionen mellan klient och socialsekreterare samt att urskilja de olika orsaksmekanismernas inverkan i samspelet dem emellan.

Studien eftersträvar att med utgångspunkt ur hjälp- och stödinsatser, utforma en första schematisk figur över socialförvaltningens struktur i form kombinationer av sociala konfigurationer. Denna löst konstruerade figur ämnas verka underlättande i den empiriska datainsamlingen.

Med utgångspunkt ur deltagarnas personliga dokument och intervjuer, modifieras Tillys teori i ytterligare en schematisk figur över den studerade myndigheten. Analysen av det empiriska datamaterialet sker utifrån denna figur, det teoretiska perspektivet samt tidigare forskning inom området.

³⁵ Tilly, 2004, s. 107

³⁶ Tilly, 2004, s. 108- 110

³⁷ Tilly, 2004, s. 65

6 Metod

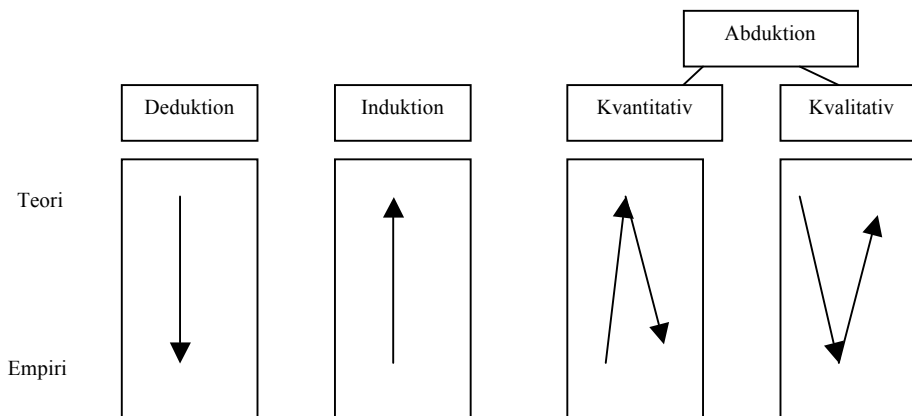
I detta avsnitt sker en redogörelse för studiens metodologiska ansats och metodval. Därefter presenteras studiens genomförande samt studiens etiska överväganden, vilket efterföljs av en metoddiskussion.

6.1 Metodologisk ansats

Studiens metodologiska ansats är abduktiv, vilket enligt Danemark, Ekström, Jakobsen & Karlsson innebär att tolka och rekontextualisera enskilda företeelser utifrån en teori eller modell.³⁸ Abduktionen bör ses som ett verktyg för tolkning av mönster. Denna metodologi är vare sig renodlad empirisk generalisering, som induktionen, eller logiskt rigorös, som deduktionen.³⁹

Alvesson & Sköldberg menar att en abduktiv ansats varken härstammar från positivism eller hermeneutik. Den avgörande faktorn för om ansatsen är kvantitativ eller kvalitativ, är därmed forskarens utgångspunkt och tillvägagångssätt. För positivisterna skulle den abduktiva ansatsen innebära att forskaren startar i empiri vilket genereras i en teori som avslutats i ytterligare empiri. För hermeneutikerna innebär den abduktiva ansatsen att forskaren med utgångspunkt i teori studerar empiri, för att sedan återgå till teori.⁴⁰

Genom den abduktiva ansatsen eftersträvas en förståelse för det studerade fenomenet, genom att applicera Tillys teori på studiens empiri, för att därefter modifiera teorin. Det sker således en växelverkan mellan teori och empiri. Studiens ansats syftar till att erhålla kunskap om vilka innebörder som interaktionen mellan klient och socialsekreterare, tolkat utifrån teorin medför.



Figur 3. Modell för metodologisk ansats.

³⁸ Danemark, Berth, Ekström, Mats, Jakobsen, Liselotte, Karlsson, Jan-Ch. (2003). *Att förklara samhället*. Lund: Studentlitteratur. s. 171

³⁹ Alvesson, Mats, Sköldberg, Kaj (1994). *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur. s. 47

⁴⁰ Alvesson, Sköldberg, 1994; s. 45

6.2 Metodval

För att uppnå studiens syfte och få förståelse för interaktionen mellan klient och socialsekreterare, bör kvalitativ metod tillämpas. De övergripande argumenten för metodvalet är strävan dels efter närhet till den studerade företeelsen samt undersökningens deltagare, dels efter att se den studerade företeelsen ur deltagarnas perspektiv. Därmed läggs fokus på den subjektiva dimensionen, vilket Bryman menar är ett grundläggande element i kvalitativ forskningsstrategi.⁴¹ Ytterligare ett argument för metodvalet är intresset att studera fenomenet utifrån ett individperspektiv, det vill säga att fånga tolkningar samt innebörder och därmed blir generaliserbarheten av mindre betydelse. Bryman framhåller i detta sammanhang att generaliseringen inom kvalitativ forskning får stå tillbaka med fördel för en kontextuell förståelse, det vill säga forskaren bör eftersträva förståelse av beteenden, värderingar samt åsikter i termer av det studerade fenomenets kontext.⁴²

För studien tillämpas en metodtriangulering, vilken består av dels personliga dokument i form av dagboksanteckningar, dels kvalitativa intervjuer i semistrukturerad form. Genom att tillämpa metodtriangulering kan det empiriska datamaterialet kontrolleras och på så vis kan missförstånd undvikas. Denna diskussion för även Bryman och Danemark et. al. då de argumenterar för vikten av validitet.⁴³

För insamlandet av empirisk information, för studiens deltagare dagbok kring hur de upplever interaktionen vid handläggning av ekonomiskt bistånd. De personliga dokumenten syftar därvid till att få individens perspektiv på sin egen tillvaro, vilket förespråkas av Patel & Davidson. De menar således att genom denna datainsamlingsmetod kan forskaren ta del av deltagarens upplevelser av det studerade förhållandet eller skeendet. Forskaren bör säkerställa att studiens presentation av deltagarens upplevelser ligger så nära dennes faktiska upplevelse. Detta kan möjliggöras genom att belysa det studera fenomenet ur fler än en synvinkel.⁴⁴

Intervjuer genomförs därvid med utgångspunkt ur de personliga dokumenten och syftar till att erhålla kunskap om människors upplevelser och beteenden. Kvale hävdar att forskningsmetoden kvalitativ intervju, är en unik, känslig och kraftfull metod för att fånga erfarenheter och innebörder ur undersökningspersonernas vardagsvärld. Genom intervju kan de förmedla sin situation till forskaren ur ett eget perspektiv och med egna ord.⁴⁵

6.3 Genomförande

I detta avsnitt presenteras studiens genomförande, det vill säga trianguleringen av dels personliga dokument, dels semistrukturerade intervjuer. Därefter sker en redogörelse för studiens urval, varpå bearbetning och analys av det empiriska datamaterialet presenteras.

6.3.1 Personliga dokument

Då studien eftersträvar att fånga individernas egna perspektiv på sin tillvaro, ges endast få anvisningar för hur deltagarna ska föra dagboken. Ges för utförliga anvisningar finns risken att forskarens perspektiv överförs till deltagarna. Denna svårighet belyser Patel & Davidson, då de menar att den metodologiska ansatsen bör styra utformningen av de personliga dokumenten. De menar vidare att inom kvalitativ forskning är det av vikt att forskaren har ett

⁴¹ Bryman, Alan (2001). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber. s. 264

⁴² Bryman, 2001, s. 273

⁴³ Bryman, 2001, s. 260; Danemark, 2003, s. 274

⁴⁴ Patel, Runa, Davidson, Bo (2003). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur. s. 64, 66

⁴⁵ Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur. s. 70

öppet sinneslag och inte styr forskningen. Genom detta förfarande kan egenarten hos det studerade fångas.⁴⁶

Studiens deltagare ombeds att föra dagbok över hur de upplever mötet vid handläggning av ekonomiskt bistånd. Dagboksförandet sker enskilt vid ett tillfälle efter avslutat möte. Mötet bör inte ägnas åt samtal eller reflektion över dagboksförandet, vilket klargörs vid information och anvisningar till deltagarna. Det är viktigt att poängtera att klient och socialsekreterare aldrig tar del av varandras personliga dokument. Deltagarna informeras om detta via anvisning i form av mail (se bilaga A). Mailen sänds till studiens socialsekreterare, varpå de i sin tur delger klienterna denna information.

6.3.2 Semistrukturerade intervjuer

Holme & Krohn-Solvang framhåller att det finns fyra huvudelement i studiens metod som är avgörande för hur dess resultat kommer att utfalla. Elementen är de teman som tillämpas, de roller forskaren och intervjupersonerna utövar, aktörens förmåga samt miljön. Holme & Krohn-Solvang menar att vissa teman i intervjusituationen kan vara känsliga att beröra både för forskaren och för den intervjuade.⁴⁷ Studien behandlar teman av känslig karaktär, det vill säga faktorer som kan upplevas kränkande för studiens deltagare. Således krävs en lyhördhet för signaler som tyder på deltagarens obekvämheter.

Intervjuare och intervjuperson har förväntningar på varandras beteende, vilka varierar med respektive persons sociala status. Forskarens förväntningar skiljer sig från olika intervjupersoner, ofta beroende av hur de tituleras. Även intervjupersonerna har förväntningar, de i form av vad en forskare är och gör samt vilka svar forskaren vill ha. Holme & Krohn-Solvang menar att en intervjuperson vill göra sitt bästa och uttrycker därför ofta vad de tror att forskaren vill höra.⁴⁸ I denna studie förhindras sådana missuppfattningar genom tydliggörande för deltagarna att inga förväntningar om specifika svar föreligger, utan intresse endast riktas mot deras tankar och åsikter kring det studerade fenomenet. Ytterligare ett sätt att förhindra missuppfattningar på är att skapa ett avslappnat samtal på en vardaglig nivå.

Holme & Krohn-Solvang menar vidare att aktörens förmåga att delta i den samspejlsituation som intervjun innebär, är avgörande för resultatet. Forskaren måste vara observant på de signaler som ges, försöka skapa en god stämning och att inte gå för fort fram så att samspelet mellan intervjuare och intervjuperson försämras.⁴⁹ För studien skapas en atmosfär där intervjupersonerna kan prata så öppet och fritt som möjligt, dels genom intervjuguidens utformning (se bilaga B och C), dels genom lyhördhet gentemot deltagaren.

Den miljö som intervjun äger rum i är viktig då aspekter som tid, plats, placering, hur förberedda de olika parterna är samt om tekniska hjälpmedel används, inverkar på miljön vid intervjusituationen. Deltagarens svar påverkas således av miljön och den situation som deltagarna befinner sig i.⁵⁰ För att skapa en så bra intervjusituation som möjligt erbjuds intervjupersonerna att välja den tid och plats, vilken passar dem bäst. Intervjuerna med samtliga socialsekreterare genomförs i de samtalsrum där de tar emot besökande klienter. Plats för intervju med klienter varierar, dock genomförs samtliga på offentliga platser. Innan intervjuens genomförande informeras deltagarna om dess förfarande samt användandet av bandspelare. Vid intervjuerna används bandspelare för att möjliggöra en ökad koncentration

⁴⁶ Patel, Davidson, 2003 s. 68

⁴⁷ Holme, Idar-Magne & Krohn-Solvang, Bernt (1997) *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur. s. 106

⁴⁸ Holme & Krohn-Solvang, 1997, s. 106

⁴⁹ Holme & Krohn-Solvang, 1997, s. 106

⁵⁰ Holme & Krohn-Solvang, 1997, s. 106

kring det muntliga samtalet, utan störande moment i form av eventuellt antecknande. Under studiens intervjuer antecknas endast icke-verbala reaktioner, vilket Holme och Krohn-Solvang menar är av vikt vid analysen av intervjuerna.⁵¹ Trots att användandet av bandspelare under intervjusituationen kan medföra nervositet för intervjupersonerna, påpekar Bryman att forskaren ändå bör tillämpa detta för att fånga intervjupersonens egna ordalag, speciella fraser och uttryck. Detta är en nödvändighet för den detaljerade analysen som krävs vid kvalitativ forskningsstrategi.⁵²

Utformningen av intervjuguiden till de semistrukturerade intervjuerna, som utförs med utgångspunkt ur de personliga dokumenten, präglas av Beckers trick ”ask how not why”.⁵³ Genom detta tillvägagångssätt kan en god atmosfär som karaktäriseras av en öppenhet skapas, då intervjufrågorna presenteras på ett sådant sätt att de inte tvingar deltagaren till en försvarsställning. Genom tillämpning av sonderings- och uppföljningsfrågor kan mer detaljerad information erhållas.

För att intervjuerna ska bli framgångsrika utgår dessa i princip från Kvales kriterier för en god intervju samt Brymans grundläggande råd.⁵⁴ Teman som täcker in studiens syfte utformas och kring varje tema formuleras intervjufrågor. För att bli insatt i ämnet har arbete med problemprecisering samt granskning av tidigare forskning varit vägledande. Viss struktur skapas genom inledning och avrundning av intervjun samt frågor om den intervjuade har något att tillägga eller funderar över. Karaktäristiskt för intervjufrågorna är dess tydliga och lättbegripliga språk, vilket även förespråkas av Bryman.⁵⁵ För att visa hänsyn tolereras tystnader och pauser, som kan bidra till att den intervjuade får möjlighet att lämna detaljerade svar. Vikt bör läggas vid lyhördhet, det vill säga vad som sägs och hur det sägs. Öppenhet präglar intervjusituationen då deltagarens svar följs upp utan ett fast fokus. Det är trots detta viktigt att komma ihåg vad som är det primära för studien. Under intervjun bör ett kritiskt förhållningssätt antas, det vill säga intervjuaren kommer ihåg vad som sagts och kan ifrågasätta detta vis inkonsekvenser i deltagarens svar. För att underlätta analysarbetet tolkas deltagarens svar och på så vis klargörs och utvecklas dess innebörd.

Förutom Kvales kriterier för en framgångsrik intervju tas hänsyn, till det Bryman benämner balanserad, det vill säga forskaren bör varken säga för mycket eller för lite, utan känna av situationen och skapa en avslappnad miljö där alla parter är aktiva.⁵⁶ Därmed eftersträvas långa intervjusvar och få frågor. Dock beaktas deltagarens verbala och icke-verbala kommunikation för att undvika framtvingade intervjusvar. Det är av vikt att deltagaren känner sig bekväm.

Intervjuguiden används endast som en komihåg lista, varpå intervjusituationen kan liknas vid ett vardagligt och öppet samtal. Intervjuerna avslutas med att intervjupersonen får ytterliggare tillfälle att ta upp frågor. Efter intervjun reflekteras över vad denna tillfört studien, vilket antecknas för att användas vid analysen av utskriften. Detta förfarande förespråkas av både Bryman och Kvale. Bryman menar att forskaren bör notera hur intervjun fortskred, platsen med dess specifika miljö samt upplevelser, såsom nya idéer och infallsvinklar. Kvale framhäver att med största sannolikhet fortsätter samtalet efter det att bandspelaren slagits av, därav bör forskaren efter avslutad intervju anteckna vad som uppkommer. Han menar vidare att de omedelbara intrycken bygger på forskarens empatiska öppenhet för de innebörder som

⁵¹ Holme & Krohn-Solvang, 1997, s. 105

⁵² Bryman, 2001, s 306

⁵³ Becker, Howard (1998) *Tricks of the trade. How to think about your research while you're doing it.* Chicago: Guides to Writing, Editing and Publishing. s. 58-60

⁵⁴ Kvale, s. 138-139; Bryman, 2001, s. 305

⁵⁵ Bryman, 2001, s. 305

⁵⁶ Bryman, 2001, s. 306

förmedlas, vilket ger en betydelsefull bakgrund för den senare analysen av det empiriska datamaterialet.⁵⁷

Intervjuerna med socialsekreterare och klienter sker växelvis. Motivet till detta tillvägagångssätt är att kvarhålla ett öppet synsätt och därvid kunna finna nya infallsvinklar. Intervjuerna transkriberas fortlöpande med genomförandet av dem, vilket påverkar efterföljande intervjuer. Således påbörjas analysen parallellt med den empiriska datainsamlingen. Samtliga intervjuer transkriberas av båda forskarna varpå en jämförelse mellan utskrifterna sker. Detta görs som ett led i säkerställandet av giltigheten av datamaterialet.

6.3.3 Urval

För studien tillämpas ett snöbollsurval, vilket Bryman menar är en form av bekvämlighetsurval. Avsikten med urvalsprocessen är att få kontakt med undersökningsdeltagare som annars inte kunnats nås⁵⁸. För studien intervjuas dels socialsekreterare, dels klienter. På grund av sekretess kan kontakt med klienter inte tas utan socialsekreterarens hjälp. Den första kontakten togs därvid med en socialsekreterare vid socialförvaltningen i den studerade kommunen. Socialsekreteraren i sin tur skapade kontakten med klienterna.

För studien intervjuas fem socialsekreterare, vilka handlägger ärenden inom ekonomisektionen. Dessa socialsekreterare har varit yrkesverksamma mellan 8 månader och 26 år. Därutöver intervjuas fem klienter, vilka varit aktuella hos socialförvaltningen mellan 6 månader och 13 år. I resultatet återges deltagarnas upplevelser med fingerad benämning, i form av socialsekreterare A-E samt klient A-E (se bilaga D). Detta syftar till att skydda deltagarna då studien behandlar ett ämne av känslig karaktär.

6.3.4 Bearbetning och analys av empiriskt datamaterial

Analys av det empiriska materialet sker med utgångspunkt ur Tillys teori om beständig ojämlikhet. För tolkning av studiens personliga dokument tillämpas en kvalitativ innehållsanalys, det vill säga det Bryman beskriver en strategi för sökandet efter teman i det empiriska datamaterial, vilket är centralt för de kodningsmetoder som används vid analysen av kvalitativa data. Kodning av det tematiska slaget är en tolkningsprocess där inte bara ett manifest innehåll, utan även ett latent innehåll kan urskiljas. Bryman menar att detta tillvägagångssätt möjliggör att undersöka det som ligger under ytan då en innehållsanalys av detta slag ger upphov till mer djupgående frågor.⁵⁹ Ur deltagarnas personliga dokument utskiljs temana; yrkesroll, klientroll, interaktion, samarbete samt framtidsutsikter. Dessa teman som uppkommer vid innehållsanalysen av de personliga dokumenten, utgör grunden för intervjuguidens teman. Vidare tillämpas, i princip, dessa teman vid framställning av resultatet.

Studien fokuserar relationen mellan socialsekreterare och klient, där tonvikten ligger på interaktionen mellan dessa. Analysen riktas främst mot vad Tilly benämner kombinationer av sociala konfigurationer samt orsaksmekanismerna; exploatering och möjlighetsansamling. Motivet till att de två orsaksmekanismerna; anpassning och efterlikning i stor utsträckning utelämnas, är kravet på en komparation av deltagarnas upplevelser dels över tid, dels i

⁵⁷ Bryman, 2001, s. 307; Kvale, 1997, s. 120-121

⁵⁸ Bryman, 2001, s. 115-116

⁵⁹ Bryman, 2001, s. 198, 368

förhållande till yttervärlden. I den mån anpassning och efterlikning urskiljs i deltagarnas upplevelser, tillämpas dessa orsaksmekanismer i analysen.

Vidare tillämpas Tillys teori vid skapandet av schematiska figurer över den studerade myndigheten. Figuren avses att studeras i relation till den kategoriella ojämlikheten. Analysen av det empiriska datamaterialet sker utifrån den schematiska figuren, Tillys teori samt tidigare forskning inom området, varpå modifiering av teorin möjliggörs.

6.4 Etiska överväganden

Forskningsprocessens alla stadier präglas av en etisk medvetenhet, vilket Bryman och Kvale förespråkar.⁶⁰ Kvale menar att forskaren bör fråga sig vart gränsen för forskningsfriheten går och vad som är etiskt försvarbart.⁶¹ Etiska problem tenderar att inte vara tillräckligt uppmärksammade, de kan vara oförutsedda eller uppstå till följd av att forskaren inte känner till konsekvenserna av den egna forskningen.⁶² Eftersom studien innefattar frågor av känslig art, krävs en tydlighet vad gäller de etiska aspekterna.

I princip har de etiska riktlinjer som Humanistisk-samhällsvetenskapliga Forskningsrådet utformat följts. Den övergripande utgångspunkten är individskyddskravet, som består av fyra huvudkrav. Informationskravet innebär att undersökningens deltagare informeras om forskningens syfte. Deltagarna bör känna till att deras medverkan är frivillig och att de har rätt att avbryta om de önskar. De ska även få veta vilka moment som ska ingå i undersökningen. Samtyckeskravet innebär att deltagarna har rätt att själva avgöra om och hur länge de vill medverka och på vilka villkor. Konfidentialitetskravet innebär att deltagarnas personuppgifter behandlas med konfidentialitet och måste förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan komma åt dem. Insamlad information registreras, lagras och rapporteras på ett sätt så att de enskilda deltagarna inte kan identifieras. Nyttjandekravet innebär att det empiriska materialet endast får användas till forskningsändamålet.⁶³

Studiens deltagare informeras om dessa etiska ställningstaganden, dels vid den första kontakten, vilken sker via mail, dels vid intervjutillfället. För att uppfylla informationskravet, delges såväl studiens moment som syfte. Studiens deltagare informeras vidare enligt samtyckeskravet, innan och i samband med intervjutillfället. Ytterligare ett led i detta krav innebär för denna studie, att deltagarna själva bestämmer hur, var och när de vill, föra dagbok samt genomföra intervjuer. Studiens deltagare underrättas med att konfidentialitet råder. Vidare tillämpas fingerade benämningar, istället för namn, som ytterligare ett sätt att säkerställa konfidentialitetskravet. För studien kommer det insamlade datamaterialet att förstöras efter avslutad undersökning, i avsikt att detta inte ska kunna användas i andra ändamål.

Halvorsen menar att deltagarna i undersökningen bör, om de vill, få ta del av slutrapporten eller en sammanfattning av den.⁶⁴ Studiens deltagare har därav efter intervjusituationen tillfrågats om de var intresserade av att få ett exemplar av uppsatsen, de som hade en önskan om det kommer att få ett exemplar skickat till sig.

Forskaren har alltid en etisk förpliktelse att försöka hindra att forskningen missbrukas, feltolkas eller används på annat sätt än det avsedda. Huvudprincipen är att forskaren har publiceringsfrihet, men det finns även vissa restriktioner som kan undvikas genom att undersökningen anonymiseras.⁶⁵

⁶⁰ Bryman, 2001, s. 306; Kvale, 1997, 105

⁶¹ Kvale, 1997, s. 105

⁶² Halvorsen, Knut (1992). *Samhällsvetenskaplig metod. Teori, forskning, praktik*. Lund: Studentlitteratur. s. 158

⁶³ Bryman, 2001, s. 440-441; Kvale, 1997, s. 107-110; Sveningsson, Lövheim & Bergquist, 2003, s. 176-177

⁶⁴ Halvorsen, 1992, s. 162

⁶⁵ Halvorsen, 1992, s. 163-164

6.5 Metoddiskussion

Styrkan med abduktiv ansats är att både induktion och deduktion kan betraktas som ett led av denna. Abduktionen skiljer sig därmed från induktion respektive deduktion genom att inte vara baserad på renodlad teori eller empiri. En begränsning vad gäller abduktiv ansats är att det inte finns några fasta kriterier vilka möjliggör ett definitivt avgörande av giltigheten i slutledningen, därav riskeras det empiriska datamaterialet att bli för omfattande.

Vid personliga dokument som datainsamlingsmetod bör hänsyn tas till individens förmåga att uttrycka sig i skrift. Intervjuerna bör således ses som ett komplement där deltagarna kan uttrycka sina känslor och tankar muntligt. Genom detta tillvägagångssätt påverkas inte studiens resultat av deltagarnas förmåga att uttrycka sig i skrift.⁶⁶

Eftersom sanningsenligheten i de personliga dokumenten inte kan kontrolleras bör deltagarna informeras och motiveras till medverkan. Det är av vikt att de förstår att hur de uppfattar sin tillvaro, är av betydelse för studien. Denna problematik poängteras även av Patel & Davidsson.⁶⁷ Ytterligare ett sätt att uppnå sanningsenlighet för studien är att låta deltagarna i det personliga dokumentet ta ställning till om det aktuella mötet föreföll i vanlig ordning.

Genom metodtriangulering skapas möjligheten av närhet till det studerade fältet och dess deltagare. Att genomföra intervjuerna med utgångspunkt ur deltagarnas dagboksanteckningar underlättar formuleringen av frågor vid intervjusituationen. Därvid erhålls detaljerade svar, vilket skapar förståelse för den kontext som deltagarna befinner sig i.

Genom kontinuerlig kritisk prövning och noggrannhet vid bearbetning av materialet kan forskaren uppnå en tillfredsställande grad av reliabilitet och validitet. Validitet är beroende av vad forskaren mäter och om det klaras ut i frågeställningen. Reliabiliteten bestäms av hur mätningarna utförs och hur noggrann forskaren är vid bearbetningen av informationen.⁶⁸ För studien är det svårt att uppfylla kriterium för replikerbarhet eftersom den sociala miljö med dess betingelser som studeras, inte går att frysa. LeCompte menar dock att om en forskare intar en liknande social roll som den ursprungliga forskaren, kan en jämförelse mellan de båda studierna ske.⁶⁹ För att uppnå en tillfredsställande grad av intern reliabilitet, det vill säga en överenskommelse mellan studiens forskare om hur tolkning av det empiriska datamaterialet ska ske⁷⁰, tolkas datamaterialet utifrån Tillys terminologi. Genom överrensstämelsen mellan Tillys begrepp och det empiriska materialet, vilket säkerställs genom metodtrianguleringen, erhålls intern validitet. Ytterligare ett tillvägagångssätt för att uppnå tillförlitlighet är genom förmedling av studiens resultat till dess deltagare, vilket Bryman benämner respondentvalidering och därvid åsyftar en bekräftelse på riktigheten hos den förmedlade beskrivningen.⁷¹ Studiens deltagare får således läsa och kommentera intervjuens utskrift samt resultat.

Studiens resultat fokuseras på det kontextuellt unika, varpå överförbarhet och generaliserbarhet blir av mindre betydelse. Patel & Davidson framhåller att forskaren istället bör fokusera på fylliga och detaljrika redogörelser kring det studerade fenomenet, vilket ger ett underlag för en rikare tolkning som således berikar studien.⁷² Kvale menar vidare att målet för kvalitativ forskning inte är universell generaliserbarhet, utan tonvikten ligger på kunskapens sammanhang och heterogenitet.⁷³ Således utgör variationer i det empiriska

⁶⁶ Patel, Davidson, 2003, s. 67

⁶⁷ Patel, Davidson, 2003, s. 68

⁶⁸ Holme & Krohn-Solvang, 1997, s. 163

⁶⁹ LeCompte, Margaret; Millroy, Wendy; Preissle, Judith (1991). *The handbook of qualitative research in education*. London: Academic Press Limited. s. 647-649

⁷⁰ LeCompte, Millroy, Preissle, 1991, s. 647-649

⁷¹ Bryman, 2001, s. 258-259

⁷² Patel, Davidson, 2003, s. 104-105

⁷³ Kvale, 1997, s. 261

datamaterialet grunden för den specifika företeelsen som studeras. Studiens deltagares varierade upplevelser bidrar därvid till en fylligare och djupare förståelse.

7 Stöd- och hjälpinsatser

Nedan presenteras en översikt av socialförvaltningens struktur, med dess stöd- och hjälpinsatser, vad gäller ekonomiskt bistånd. Därefter följer en typologisering ur socialförvaltningens struktur, där en schematisk figur utgör en lös konstruktion av det studerade fältet.

7.1 Socialförvaltningens struktur

En socialförvaltning är i regel uppdelad i olika enheter; varav en sektion för ekonomiärenden. Dessa enheter styrs av en förvaltningsledning och har gemensamma stödfunktioner. Inom socialförvaltningen är det ekonomisektionen som handlägger ekonomiskt bistånd. Denna tenderar i sin tur att bestå av, dels en sektion för vuxenärenden, dels en sektion för ungdomsärenden. Kommunen har frihet att utifrån sina egna behov och önskemål utforma en nämndorganisation på det sociala området, varpå alla kommuner är olika utformade.⁷⁴

Ekonomisektionens verksamhet är utformad så att klienter uppbär ekonomiskt bistånd, vilket består av två delar, dels riksnormen för försörjningsstöd, det vill säga en för hela riket gällande norm, dels poster som varierar individuellt. Riksnormen regleras genom socialtjänstlagen samt socialtjänstförordningen, medan de poster som varierar individuellt regleras genom riktlinjer. Riktlinjerna kompletterar socialtjänstlagen, och är utformade av kommunpolitiker tillsammans med tjänstemän, vilket medför att dessa är unika för varje kommun. Distinktionen mellan lag och riktlinjer är således att riktlinjer behandlar detaljer, medan lagen hanterar det övergripande, det vill säga att individen ska erhålla en skälig levnadsnivå. För att vara berättigad till ekonomiskt bistånd krävs motprestationer av klienten, såsom att denne deltar i planering för sin egen försörjning. Således erhålls det ekonomiska biståndet i relation till att klienten har en form av sysselsättning så att denne inte passivt uppbär bistånd. Försörjningsstödet är det mest utpräglade selektiva stöd med fullständig individuell behovsprövning. Denna form av bistånd utgör det yttersta skyddsnätet då den enskilde inte kan försörja sig på annat sätt, exempelvis genom arbete eller det generella socialpolitiska systemet.⁷⁵

Inom socialförvaltningen är målsättningen att arbetet bedrivs flexibelt och problemorienterat med en helhetssyn på individens problem och behov. Därav bör kommunen beakta den enskildes upplevelser av problem i dennes situation, i förhållande till hela den sociala miljön. Således kan en modell där en socialsekreterare följer och hjälper klienter med dels den ekonomiska aspekten, dels med den sociala aspekten, tillämpas. I modellen är individens välbefinnande viktigt, att ha tak över huvudet och pengar till mat, men även sysselsättning och på så vis skapandet av mening åt livet. En avgörande aspekt inom socialarbetet är att arbeta med individers tankegångar för att hitta vägar till nya synsätt och beteendemönster. Därvid får de enskilda samtalen mellan socialsekreterare och klient en betydande roll.⁷⁶

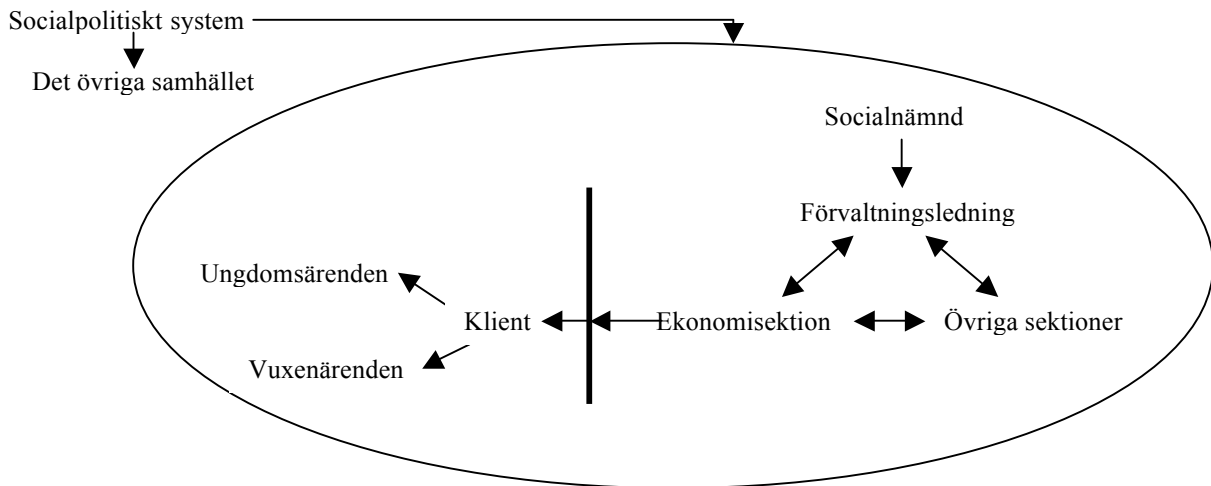
⁷⁴ Nordström, Carl & Thunved, Anders (2006). *Nya sociallagrarna med kommentarer, lagar och författningar som de lyder den 1 januari 2006*. Stockholm: Nordstedts Juridik AB. s. 40-42

⁷⁵ Nordström & Thunved, 2006, s. 65, 78-79, 81-83

⁷⁶ Nordström & Thunved, 2006, s. 27

7.2 Typologisering ur socialförvaltningens struktur

Socialförvaltningens ekonomisektion handlägger ekonomiskt bistånd, varpå den ingår i ett kategoriellt par med dess klienter. Klienterna typologiseras utifrån en ålderskategori, varav en ungdomssektion och en vuxensektion. I ekonomisektionen ingår ett samarbete i form av kedja, med de övriga sektionerna inom myndigheten. Ekonomisektionen ingår i triad med de övriga sektionerna samt förvaltningsledningen. Över dessa, det vill säga i ett hierarkiskt förhållande, står socialnämnden. Utanför den ovan beskrivna organisationen existerar det övriga samhället som står under det socialpolitiska systemet.



Figur 4. Modell över kombinationer av sociala konfigurationer i interaktionen mellan klient och socialsekreterare

Med hjälp av ovan schematiska figur, konstrueras ett system av typologier, utifrån studiens ansats. Denna figur syftar till att underlätta den empiriska datainsamlingen samt analysarbetet. Således verkar figuren för att skapa gynnsamma förutsättningar för datainsamlingsprocessen. Figuren bör inte ses som slutgiltig, utan denna modifieras fortlöpande med forskningsprocessen.

8 Resultat

I detta avsnitt presenteras resultatet av det empiriska datamaterialet, vilket innefattar upplevelser av socialsekreterarens yrkesroll, klientrollen samt interaktionen mellan klient och socialsekreterare, ur såväl klienters som socialsekreterares perspektiv.

8.1 Socialsekreterarens yrkesroll

Studiens samtliga socialsekreterare framhåller att det finns en distinktion i yrkesrollen, vad gäller hjälpande/behandlande och myndighetsutövande. De olika rollerna samspelar och utgör förutsättningar för varandras existens. Den myndighetsutövande rollen karaktäriseras av maktbesittande, medan den hjälpande/behandlande rollen utmärks av en råd- och stödfunktion. Att behärska distinktionen i yrkesrollen och kunna sammanföra dessa, utgör en förutsättning för klientens förändringsprocess. Balansgången mellan de olika rollerna tenderar därav att vara det centrala i studiens socialsekreterares tankar.

Jag skulle vilja säga att det är två olika roller som man får balansera. Rollen som behandlare, där man stöttar och hjälper, det ska bygga på ett förtroende med klienten och att man kan resonera på en saklig nivå. Man måste ta reda på vad som behövs för att komma vidare. Den andra rollen måste rätta sig efter de ramar, riktlinjer vi har och lokala riktlinjer som anger nivån för vad som är skälig levnadsnivå [...] Vi tar även hänsyn till rättspraxis, tidigare domar och så. Det kan vara många saker som ingår i skälig levnadsnivå, men som ligger utanför det normala (socialsekreterare D).

Mitt yrke innehåller ju rätt så mycket, dels ska jag fatta myndighetsbeslut i fråga om ekonomiskt bistånd och dels är det inte så lätt att kombinera detta med fältarbetet. Det är svårt att göra både delarna. Samtidigt är det roligt och spännande att få göra båda sakerna det blir aldrig tråkigt på det sättet. Det är mycket hjälp i form av uppsökande verksamhet förenat med myndighetsutövning (socialsekreterare A).

Man har ett ekonomiskt ansvar, att klienten får sina pengar om de följer sina åtaganden. Man är också ett råd och stödplank, att kunna hjälpa till. Det är en balansgång mellan att vara myndighetsutövare och därmed besitta makt och samtidigt vara hjälpare. De båda rollerna, om vi kan kalla det så, är beroende av varandra. Man klarar inte jobbet om man bara behärskar det ena eller det andra. Man har två aspekter att ta hänsyn till dels klienter, dels kommunen och det gäller att balansera det bra (socialsekreterare E).

Att besitta makt och samtidigt vara hjälpare, tycks således vara avgörande för klientens förändringsprocess. Det krävs såväl att en relation upprättas mellan klient och socialsekreterare, som makt i form av myndighetsutövande, för att kunna förändra och påverka utsatta individers position. En socialsekreterares beslut påverkar stora delar av klientens liv, varpå ett omfattande ansvar åligger yrkesutövandet. Socialsekreterare C framhåller att svårigheten med att besitta makt endast är kopplad till henne som individ och skiljer därmed detta från sitt yrkesutövande.

Jag ser mig som en hjälpare som stöttar, motiverar och puffar på hela tiden. Man finns ju med i en process hela tiden, som klienten påbörjar när den kommer hit. Det handlar väldigt mycket om förändringsprocessen och det är den man som socialsekreterare får följa med i. Jag tycker ibland att detta står i motsatsförhållande till att jag besitter makt, men det upplever jag bara som individ, inte som socialsekreterare. Det är komponenter som kan vara lite jobbiga. Maktaspekten kan bli väldigt tydlig ibland eftersom det är ju ändå ett myndighetsutövande som jag

utför samtidigt som man ska ha en fungerande relation med klienten.
(socialsekreterare C)

Även socialsekreterare D upplever en svårighet i att förena de olika roller som socialsekreteraren besitter.

Det svåra i min yrkesroll är att kombinera myndighetsrollen och behandlar/hjälparrollen. Dessa är ju synliga hela tiden och står i konflikt till varandra. Man är den som står för ramar och regler samtidigt som man ska hjälpa personen framåt, så det är en tydlig svårighet (socialsekreterare D).

Socialsekreterare D menar att de olika roller som denne besitter, ständigt är synlig, varpå inkongruens dem emellan lätt uppstår. Klient D och E framhåller att distinktionen i socialsekreterarens yrkesroll kan medföra en svårighet i deras yrkesutövande.

Jag ser handläggaren som även en behandlare, den ska ju hjälpa mig med att få ett bättre liv. Ibland kan jag tycka att deras makt motsätter sig det eftersom dem ibland fattar beslut som i det långa loppet inte alls är bra för en (klient E).

Det är svårt att inte känna att handläggaren har makt eftersom den faktiskt bestämmer om man ska få några pengar eller inte. Ibland kan det kännas lite falskt när handläggaren försöker visa att den vill hjälpa en, man vet ju ändå att dem bara är där för att göra sitt jobb (klient D).

Citaten visar att klienterna upplever en tvetydighet, vad gäller socialsekreterarens olika roller. De upplever därav att socialsekreteraren besitter olika motiv till deras yrkesutövande, vilka inte integreras med varandra. Socialsekreterare B menar snarare att makt utgör en förutsättning för att uppnå hjälparollen, varvid de olika rollerna inte står i konflikt med varandra. ”Utan makt har en socialsekreterare ingen behörighet att kunna hjälpa. Makten bör ju användas i syfte att just kunna påverka och därmed förändra en klients situation” (socialsekreterare B). Han menar vidare att svårigheten istället ligger i att finna en kongruens mellan egna ståndpunkter som privatperson, riktlinjer, rutiner och lagar samt de beslut som följs av dessa.

Jag tycker att det är svårt att lämna ett negativt besked till klienten. Jag är inte alltid överens med riktlinjer och lagar och då får man sätta sig emot det och hantera det genom att prata med kollegor. Dem övertygar mig genom vinnande argument. Det är ju svårt att fatta beslut om man inte är riktigt överens med sig själv och speciellt att förklara för klienten varför man fattat just det beslut man gjort (socialsekreterare B).

Att inte finna kongruens mellan sina egna ståndpunkter och de beslut som fattas enligt lagar, rutiner och riktlinjer upplever även socialsekreterare C. Deras upplevelser går dock isär vad gäller sättet att komma till rätta med denna svårighet.

Det är ju inte heller alltid som jag som individ kan hålla med om riktlinjer och lagen, men det spelar ju ingen roll eftersom jag är här för att handlägga ansökan enligt socialtjänstlagen. Så det kan bli tufft ibland om man egentligen håller med klienterna och förstår dem. Det handlar ju om mänskliga öden som man får ta hänsyn till. Man måste förstå vad det innebär för klienten. Om jag som medmänniska tycker något annat än vad jag måste besluta, har jag vid enstaka tillfällen påvisat för klienten att jag följer lagar, rutiner och riktlinjerna från våra politiker. Jag vet inte om det hjälper dem för de får ju ändå inte pengar, men för mitt samvete lättar det lite (socialsekreterare C).

Socialsekreterare C försöker bortse från sina egna ståndpunkter, genom att hänvisa till lagar, rutiner och riktlinjer, medan socialsekreterare B tenderar att söka en styrka hos sina kollegor, genom att konsultera fram en förståelse för varför beslut bör fattas i det utförande lagen kräver. Således eftersträvar socialsekreterare B sätt att överbygga skiljaktigheterna mellan hans privata ståndpunkter och vad yrkesrollen kräver. Även socialsekreterare A upplever att yrkesrollen i viss mån står i motsättning till hennes personliga känslor och värderingar.

Jag kan tycka att det är svårt att jobba med ungdomar utan att bli ”mamma”. Det kan också vara svårt att inte bli arg på föräldrarna. Man får tänka till och sätta sig över sina egna personliga känslor och vara tjänsteman. Man måste vara neutral och söka en förståelse till varför det har blivit som det har blivit. Men jag tror att man brottas med dessa problem oavsett vilken ålder man befinner sig i. Man måste blunda för och sätta sig över att se allt ur sin egen synvinkel. Man måste också lära sig att inte ta med sig arbetet hem (socialsekreterare A).

Socialsekreterare A menar således att socialsekreteraren måste inta ett professionellt förhållningssätt till klienten. Förenat med detta finner hon svårigheter i att sätta sig över sina egna personliga känslor, för att på ett professionellt sätt utföra sin yrkesroll som tjänsteman. Även de andra socialsekreterarna argumenterar vidare för professionalitetens betydelse. ”Man måste vara rak och professionell i myndighetsutövandet” (socialsekreterare E).

Som socialsekreterare får man inte bli för engagerad så att man ser sig som en extra förälder. Jag ser mig mer som ett bollplank, en samtalskontakt för klienten” (socialsekreterare B).

Vi gör ju bedömningar på individuellt plan och där avgör ju kontakten med klienten hur denna blir, det kan ju vara svårt att upprätta en bra kontakt med alla klienter, men det krävs för att kunna göra en bra bedömning. För att försöka förhindra svårigheter är det viktigt att vara tydligt på vilka ramar och regler som gäller och att uppträda korrekt. Hur klienten än uppträder så är det viktigt att hålla sig lugn och uppträda korrekt, att man är saklig och mänsklig. Vi måste vara medvetna om att det är en svår situation som de befinner sig i. Man måste vara sig själv utan att vara direkt privat. Jag brukar säga att jag är personlig utan att vara privat (socialsekreterare D).

Inget ärende är det andra likt och alla klienter befinner sig på olika nivåer. Jag tror att en klient snabbt märker om vi underskattar dem. Jag tycker mig också se att det är lite olika mellan hur klienter upplever det att komma hit. [...] Men man får ju utgå från att alla tycker att det är jobbigt och bemöta dem på det sättet. Men bara man bemöter dem på ett yrkesmässigt sätt tror jag att man kan få en bra fungerande relation (socialsekreterare C).

Således upplever samtliga socialsekreterare i studien en tydlig svårighet i att kunna hjälpa klienten utan att vara privat och känslomässigt engagerad. För att kunna nå och påverka klienter kräver interaktionen en personlig prägel, men för den skull får samtalet inte bli av privat karaktär. Klient D framhåller att: ”Ibland känns det lite som att jag har fått en mamma till, det kan både kännas jobbigt och skönt” (klient D). Klient C däremot ser endast fördelar med att ha en personlig relation med sin socialsekreterare.

Min nuvarande handläggare har varit en klippa för mig. Det är så bra för hon har suttit och lyssnat när jag har behövt prata och bara babblat på. Jag har pratat med henne som jag inte kunna göra med någon hemma, hon har varit som min slasktratt, eller vad man ska kalla det. Men hon har accepterat det och liksom varit väldigt go och frågat hur det är med mig och så. Vi pratar om hur det är, hur man lever och hur man mår. Det har varit vid fler än ett tillfälle då man sitter och pratar och glömmer bort tiden och kommer på att nu kommer nästa snart. Hon har skött sitt jobb om man

ser det som att kunna prata med människor. [...] När jag har haft någon som inte varit bra, har man tvingat sig att gå dit och verkligen känt sig som en pissråtta. Det beror på vem man träffar (klient C).

Citaten visar att relationen mellan klient och socialsekreterare påverkar hur interaktionen ter sig. Även socialsekreterare C är medveten om detta fenomen: ”naturligtvis spelar personkemin in om relationen ska fungera på ett bra sätt” (socialsekreterare C). Ytterligare en svårighet som hon upplever är då förväntningarna på förändringsarbetet är större från hennes sida än från klientens.

Jag vill ofta ha ut mer av mötet än vad klienterna vill. Jag vill inte bara handlägga ärendet, utan vill åt förändringsarbetet. Det är ju jätteviktigt för mig. Jag menar, genom min utbildning och mina år som yrkesverksam så har jag fått uppfattningen att det viktiga är inte att sitta och räkna på deras ekonomi, för endast det leder inte till någon förändring. Men det styrs ändå av vilka förväntningar som klienten har (socialsekreterare C).

Socialsekreterare C framhåller att socialsekreterarens förväntningar tenderar att härledas till formella aspekter, som exempelvis utbildning. Det är dock klientens behov och förväntningar på socialsekreteraryrket som i huvudsak styr hur interaktionen ter sig. Det finns svårigheter att som socialsekreterare påverka en klient som bara kommer till socialkontoret för att få pengar och inte alls är intresserad av att förändra sin situation. Hon får här medhåll från klient C, som menar att hur klienten blir bemött av socialsekreteraren avgörs av:

[...] hur man är själv, det handlar väldigt om hur man är själv. Jag menar om jag själv skulle sitta där och någon var otrevlig då skulle inte jag heller vara det (*trevlig*). Så mycket få man skylla sig själv. Man blir väl bemött som man själv bemöter andra (klient C).

Klient B anför att klienten växer in i klientrollen. ”Det är svårt att veta vad som förväntas av en och hur man ska bete sig som klient men jag tror att det liksom har växt fram” (klient B). Således tenderar klienten att anamma förväntningar och ett korrekt beteende efterhand som denne erhåller erfarenheter om vad klientskapet innebär. För att åstadkomma förändring, menar socialsekreterare B, därvid att ett kognitivt arbetssätt bör tillämpas.

Vid utredning av ärenden ses till klientens bakgrund med dess beteendemönster. Genom de enskilda samtalen arbetar vi och klienten på ett kognitivt sätt, med tankemönstren. Det handlar om att bryta negativa tanke- och beteendemönster och skapa nya (socialsekreterare B).

Ett kognitivt arbetssätt fokuserar relationen mellan klient och socialsekreterare, varvid interaktionen blir av vikt. Socialsekreterare B menar vidare att det krävs en helhetssyn av klientens situation, för att kunna förändra den. Genom att beakta alla aspekter av klientens liv, kan en gynnsam förändring ske. Socialsekreterare A menar att ”genom att ge råd och stöd till klienter i olika skeenden i livet kan jag hjälpa dem i den processen, alltså att få ordning på alla delar i sitt liv”. Denna aspekt belyser även socialsekreterare D.

Socialtjänsten har ju en roll som samordnare kring klienten, att samordna arbetsresurser som finns runt denna och som den har nytta av. Vårt yttersta mål är ju att de som kommer hit ska bli självförsörjande och då behöver de stöttas på vägen till oberoende av försörjningsstöd och komma in i det reguljära samhället. För att kunna uppnå detta måste man se till alla delar i klientens liv (socialsekreterare D).

Som citatet visar bör ett helhetstänkande prägla arbetet för att kunna uppnå en förändring av klienternas situation. Ett helhetstänkande kan dessutom gynna klienten och skapa en trygghet, vilket klient E påvisar.

Jag tycker det känns skönt att kunna prata med min socialsekreterare, hon blir lite som en terapeut för mig också. Hon hjälper mig inte bara med det ekonomiska, utan ibland är hon med till exempel när jag pratar med arbetsförmedlingen. Det känns tryggt att inte bara vara utelämnad till olika ställen och att jag kan känna stöd från min socialsekreterare (klient E).

Ovanstående citat belyser den samordnande funktionen i socialsekreterarens yrkesroll. Klienten menar att helhetstänkandet utgör en trygghet för henne som klient då hon kan känna ett stöd från socialsekreteraren, inte bara i fråga om ekonomiska aspekter, utan även i andra hänseenden.

8.2 Klientrollen

Det finns en distinktion även i klientrollen i fråga om dennes rättigheter och skyldigheter. Dessa roller samspelar och utgör förutsättningar för varandras existens. Vad gäller klientens rättigheter utgör dessa en garanti till en skälig levnadsnivå, medan skyldigheterna utmärks av att efter egen förmåga bidra till sin egen försörjning. Att för klienten behärska distinktionen i dennes roll och kunna förena dessa, uppfyller en förutsättning för att erhålla ekonomiskt bistånd. Vad gäller socialsekreterarnas syn på klientrollen framhävs klientens eget ansvar att förändra sin situation till att uppnå självförsörjning.

Klienten är ju i beroende ställning och ska uppfylla de villkor som ställs för att ha rätt till bistånd. Den har skyldigheter att bidra med uppgifter om sin ekonomi. [...] Det är sakförhållanden som klienten ska redovisa. Ibland tycker nog klienterna att de gör vad de kan, medan jag kanske undrar varför de inte har försökt med andra alternativ och så. Men de flesta klienterna tycker nog ändå att det är ett rimligt krav och verkligen gör vad de kan, medan andra behöver mer stöd i det här och inte vet riktigt hur man gör. Men klienten har även rättigheter, som ligger i dennes rätt att få pengar upp till skälig levnadsnivå enligt norm och riktlinjer (socialsekreterare D).

Utifrån var och ens kompetens och förmåga så ställs det krav och villkor för att kunna få bistånd härifrån. Man gör ju alltid en individuell bedömning. Många frågar hur många jobb som måste sökas för att få pengar, det är på den konkreta nivån som de kan ta det. Om de har gjort det de ska enligt socialtjänstlagen så kan de ju få rätt till bistånd. Om det bara handlar om råd och stöd så har klienten inga skyldigheter, bara rättigheter. Vill klienterna inte göra det som krävs behöver de inte göra det men det beviljas heller inget bistånd då. Det är helt upp till dem, vi kan inte tvinga klienten att göra de här uppgifterna men man får försöka förklara för dem att det inte är för min skull de ska göra uppgifterna, utan för deras egen. Det är ju ändå sättet till att bli självförsörjande (socialsekreterare C).

Både socialsekreterare D och C betonar såväl klientens rättigheter som skyldigheter. Studiens klienter tenderar att framhäva dennes rättigheter som det centrala i anknytning till klientrollen. Klient C menar att;

jag tänker att dem (*socialsekreterarna*) förmedlar mina papper och räknar ut vad jag är berättigad, det är dennes jobb att göra det. Annars är det staten som har sin skyldighet att hjälpa till. Det är staten och regeringen som själva tycker att vi ska ha ett land som det här (klient C).

Detta hävdar även klient E ”Eftersom jag har jobbat tidigare i mitt liv och betalat skatt, så tycker jag att det inte är mer än rätt att staten hjälper mig när jag har det lite kämpigt” (klient E). Klient A argumenterar vidare:

Socialsekreteraren måste kunna ”böja” lite på reglerna för att kunna anpassa dem till varje individ. De har sina standardregler som de måste följa och dem passar bara för ”medelsvensson”. Har man inte problem som passar inom ramarna är det ganska svårt att få hjälp. Men som klient har man ju rätt att få pengar så att man får en normal standard (klient A).

Här ses en skiljaktighet i socialsekreterares och klienters syn på vem som bär det huvudsakliga ansvaret för att förändra utsatta individers situation. Vad gäller klienterna i studiens upplevelser, ser de att ansvaret tillfaller socialtjänsten med dess skyldighet att bevilja bistånd till utsatta individer, medan socialsekreterarna lyfter klientens eget ansvar och förmåga att påverka beslutets innebörd. När klienterna i studien talar om skyldigheter tenderar de således att anföra välfärdssamhällets förpliktelse att hjälpa de utsatta individerna i samhället. Endast klient B och D poängterar att vissa motprestationer och åligganden skulle utföras för att vara berättigad till ekonomiskt bistånd.

När man blev klient fick man ju massor av uppgifter. Min handläggare sa hela tiden att jag var tvungen att se jobsökandet som ett heltidsjobb. Jag skulle leta jobb, söka jobb och ge mig ut för att visa vem jag var för olika företag. Så mina uppgifter som klient har ju byggts på undan för undan och i och med det så känns det lite dumt att man inte har mer möjlighet att påverka när handläggaren fattar beslut (klient B).

”Det är klart att man måste göra något, jag har ju inte rätt att bara gå och dra bara för att jag går på socialen. Jag måste ju försöka försörja mig och söka jobb som alla andra” (klient D). Citaten visar att berättigandet av försörjningsstöd inte är en självklarhet, utan att klienterna inser att de måste ta eget ansvar. Som klient besitter denne en utsatt position, men trots det kan en viss trygghet ändå skapas genom välfärdssamhällets trygghetssystem. ”Eftersom man är så utelämnad ska man vara rädd om den (*hjälpen från socialförvaltningen*). Vi ska vara tacksamma att vi har den här hjälpen i Sverige. Det känns bra att veta att man alltid kan få hjälp därifrån” (klient C). Klient A och D menar dock att en individs trygghet inte helt säkras genom samhällets trygghetssystem.

Det känns instabilt, för även att de har fasta utbetalningsdatum är det sällan dessa följs. Det kan variera väldigt mycket vilken tid i månaden jag får pengarna. Ibland kan det bero på att jag varit slarvig och lämnat in ansökningarna för sent och då får man ju dras med att det kan ta lite längre tid. Men ibland kommer pengarna sent fast man lämnat in ansökan tidigt i månaden. Man kan aldrig vara säker på att man får pengar. I det stora hela är ens försörjning upp till dem (klient A).

”Det känns väldigt osäkert eftersom man aldrig riktigt vet hur ens hur nästa månad kommer att se ut. Ens liv vilar ju i någon annans händer, så riktigt trygg kan man ju aldrig känna sig” (klient D). Oavsett om klienten uppfyller sina åligganden, tenderar denne att känna en viss otrygghet. Denna otrygghet baseras på att klienterna inte anser sig ha makten över sitt eget liv.

8.3 Interaktionen mellan klient och socialsekreterare

Det centrala i interaktionen mellan klient och socialsekreterare är klienten och dennes livssituation. Här är bemötandet en betydelsefull aspekt, vilket befäster ojämlikheten. I interaktionen sammanflätas socialsekreterarens yrkesroll med klientrollen. Det sker ett samspel mellan de olika parterna, varigenom maktbalansen blir tydlig. Socialt arbete bör ha

sin utgångspunkt i klientens situation, vilket kräver en medvetenhet från socialsekreteraren om klientens upplevelser av relationen dem emellan.

Jag har haft tur eftersom min handläggare verkligen lyssnar på vad man säger och så, men det känns ändå att jag är underlägsen, det är ju inte så att jag har så mycket att säga till om och det känns inte alltid så kul. Säger min handläggare en sak så är det, det jag har att rätta mig efter (klient B).

Jag tror man känner sig ganska utelämnad, många säger ju att det känns som om de kommer och ber och tigger. Det är nog inte det roligaste, eller det första man väljer, det är en sista utväg. Men sen finns det ju de som inte ser det som en sista utväg, det förkommer ju fusk inom detta också. Klienten har rättigheter och skyldigheter och dessa får man ju informera om första gången man träffas. Rättigheten ligger ju i att de får bistånd om de fullföljer sina åtaganden och vilka krav som ställs är beroende på vilket skeende i livet som klienten befinner sig i (socialsekreterare E).

Klient B och socialsekreterare E framhäver att klienten befinner sig i en utsatt position och att detta kan kännas som en kränkning. Vissa klienter i studien upplever att de inte är socialt accepterade som just klienter, vid socialkontoret.

Jag tyckte det var jätte jobbigt att ringa och att gå dit var ännu värre. Jag var jätte nervös för att möta någon som jag kände, men vad har man för val. Jag skäms något fruktansvärt bara över att ha tänkt tanken om att gå till soc. Knappast ingen känner till att jag går dit. Jag menar, mina kompisar kan dra ett skämt om den stackars saten som inte kan ta hand om sig själv utan måste få hjälp av samhället, de ser det ju som deras pengar. Jag skulle nog aldrig kunna berätta för dem att jag fått hjälp. Det spelar ingen roll att jag gör allt för att få jobb så att jag kan klara mig själv, det bryr sig ingen om. Alla som går där är ju liksom kräk som gör allt för att fiffla till sig pengar (klient B).

Även om jag möter min socialsekreterare på stan kan jag känna att vi inte är på samma nivå. Jag känner det som att jag är underlägsen och skäms nästan. Det känns lite konstigt att hon vet allt om mitt liv fast man egentligen inte känner varandra, inte privat i alla fall (klient D)

Det märks tydligt när man möter folk vad de tycker om en sån som jag. Jag tycker inte att man ska behöva skämmas för att man behöver hjälp, men det får man ofta göra tyvärr [...] Jag hade ett jobb för ett tag sen, men jag kände ändå att folk behandlade mig annorlunda. Jag tror nog aldrig att man kommer ifrån det, jag kommer nog aldrig att bli en ”svensson” (klient E).

Att befinna sig i en ekonomiskt utsatt position försvåras således ytterligare genom allmänhetens nedsättande syn på klienterna. Andra klienter som medverkar i studien framhäver att det är just på grund av samhällets nedvärderande attityd, som de inte kan ta sig ur sin situation. Nedvärderingen yttrar sig i såväl medmänniskors förhållningssätt som lagar, rutiner och riktlinjer. Detta har resulterat i att en acceptens hos dem själva kan uppnås.

Innan jag tog kontakt med myndigheten kände jag det lite jobbigt för man tror ju att till socialen går bara de misslyckade som inte kan åstadkomma något. Men när man väl har gått dit och sitter i väntrummet så inser man att det är olika sorts människor som går dit. Jag tycker att kommunen ställt upp för mig till viss del, men man kan ju hamna i fallgropar som leder till en ond cirkel och till slut vet man inte hur man ska komma där ifrån. För två år sedan skulle jag försöka läsa upp de två kärnämnen som jag behöver för att få min gymnasiekompetens och bara det var inte tillräckligt för att få pengar från CSN. Man får inte heller ta fullt studielån. På grund av att jag skulle plugga så avsåg socialen sig allt ansvar och det gav intrycket att om jag sitter här hemma och inte gör någonting så får jag pengar så att jag klarar mig, men om

jag försöker plugga och så, så drar de in allt stöd. Försöker jag få ordning på mitt liv så får jag inte ens pengar så att det räcker till en tredjedel av hyran, men om jag skiter i allt så betalar dom. Det känns så helt fel. Men det är väl bara att gilla läget (klient A).

Jag har ju varit tvungen att leva på bidrag under en lång tid redan, det har ju inte funnits mycket annat att göra. Jag tyckte nog att det var jobbigare i början än vad jag gör nu. Det handla nog om att komma till insikt själv om hur det är och sådär. Att få jobb idag är ju inte så lätt som man kan tro. Speciellt inte om man kommer och de frågar vad man har gjort innan. [...]. Tyvärr är det svårt då, de ser bara till vad det står på papper. Men jag har lärt mig att ha självförtroende trots att jag befinner mig i den här situationen. Det har ju att göra med hur man själv mår också, man kan ju trycka ner sig själv också (klient C).

Klient A och C känner således en uppgivenhet och frustration i fråga om yttervärldens bemötande. Därav framhävs vikten av att visa respekt och medmänsklighet vid bemötandet av klienter.

Man får försöka möta klienten där denne befinner sig, lyssna av dennes situation, vad den vill ha för hjälp och vad den förväntar sig. Självklart bemöter man klienter med vanligt folkvett. Att man visar respekt och tar klientens bekymmer på allvar, även om man själv tänker att det här var ju en baggis, det finns de som har det mycket värre minsann (socialsekreterare D).

Vi tänker alltid på att vara så ödmjuka som möjligt och hur man är som medmänniska vid mötet. Man får ha en förståelse för att det kan kännas svårt att vara i en underordnad position. Man måste vara medveten om att många känner sig kränkta redan innan man sätter sin fot på kontoret. Men allt handlar om samspelet. Man måste lyssna och informera klienten om vad som kommer att hända. Det är även viktigt att göra upp en plan, kanske inte så långsiktig men så att man vet att man har en tid och kan komma tillbaka. Man måste göra en överenskommelse (socialsekreterare A).

Vid första mötet med en klient är det viktigt att man är positiv och att man inte ska anta att personen i fråga är en fuskare, utan anta att det är en positiv människa som vill utvecklas, som gör detta för att han måste. Att man sedan gör en handlingsplan för att komma framåt på bästa sättet (socialsekreterare E).

Att socialsekreteraren visar hänsyn och omtanke påpekar även klient C, kan utgöra en förutsättning för att som klient uppleva ett människovärde. ”En bra handläggare får en att känna sig bra över sig själv och inte överkörd” (klient C). Vidare påpekar socialsekreterare C att socialsekreteraren, utöver ett respektfullt bemötande, även måste vara flexibel och kunna anpassa sig efter klientens behov.

Vissa av dem som kommer hit har bara mig, alltså de har bara mig att prata med och då blir det lite djupare diskussioner än de som bara kommer hit och vill ha pengar innan lunchen. Därför måste man kunna ändra och anpassa sig själv och det märker man rätt snart vilken klient som vill prata och vilka som tänker varför frågar du det, det har väl inte du med att göra. Det ser jätte olika ut och påverkar hur interaktionen mellan klienten och mig fortgår. Jag tycker att det är viktigt att lyssna på klienten och försöker förstå dennes situation och att man inte trampar ner på dem och blir nervärderande. Man får tänka på hur man säger saker, eftersom jag har makten att besluta måste man förmedla det på ett bra sätt och tänka på hur man formulerar sig (socialsekreterare C).

Jag hatar när dem (*socialsekreterarna*) är översittare och tror att de är bättre än klienten. Det finns det många som är och som får en att känna sig väldigt liten. När

man kommer dit och ska fylla i papperna kan de köra över en fullständigt. Dem ska kunna sätta sig ner och behandla den andra människan som en värdig människa. Det är jätteviktigt att man får känna att man har värdighet och att de inte bara frågar ut en som vid ett förhör, utan att de för ett samtal så att man hjälpas åt med papperna. Att man blir bemöt, helt enkelt som vem som helst och inte som något jävla fall som ska räddas. Deras uppgift är ju egentligen att lämna ut pengar, men förutom det är det viktig att de är personliga och bemöter folk riktigt. De ska vara hyggliga och raka. Det är sådant som betyder mycket för den som kommer dit (klient C).

Klient C uttrycker en frustration över de socialsekreterare som, hon upplever, inte kan bemöta klienter på ett respektfullt plan. Hon menar vidare att interaktionen utgör en viktig funktion i bemötandet vid socialkontoret.

Förutom ovan nämnda faktorer som påverkar samtalsklimatet, utgör även språket en väsentlig funktion. Språkets betydelse för interaktionen mellan myndighetsutövande och klient, poängteras av samtliga socialsekreterare i studien. ”Jag försöker undvika facktermer och pratar på ett vardagligt sätt. Det går inte att generalisera och använda samma språk med alla klienter” (socialsekreterare A).

Det gäller att vara klar och tydlig och använda ett begripligt språk. Det gäller att anpassa efter vem man pratar med, det märker man rätt snabbt om personen inte förstår vad man säger. Och då får man lägga ribban på en annan nivå och försöka så gott man kan. Men dessutom ger man alltid ut papper skriftligt, så att de kan läsa sig till det också. Detta kan jag tänka mig påverkar hur klienten upplever mötet. Vissa ord kan vara svåra att undvika, men då får man ju förklara dem på ett bra och tydligt sätt. Man pratar ju inte på samma sätt med klienter som man pratar med kollegorna. Det är nästa som två olika språk (socialsekreterare E).

Vissa svåra ord går inte att undvika men då får man förklara dem så att klienter förstår. Om man exempelvis ska delge ett beslut måste man ju använda vissa juridiska termer, det går ju inte på nåt annat sätt. Därför brukar jag alltid göra så att jag delger beslut både muntligt och skriftligt (socialsekreterare B).

Jag pratar som jag pratar normalt hemma. Man pratar med respekt för den andra. Jag använder inte slang, utan har en vis nivå på konversationen. Man får ju anpassa språket efter klienten. Är det någon som har lite svårare att förstå får man försöka förklarar lite tydligare och prata långsammare eller kanske ta det en gång till, men absolut inte hacka ner på personen som inte förstår. Man måste anpassa sig till rätt nivå och man märker ganska snabbt vilket nivå som är lämplig att prata med klienterna. Nu när man kommit in i arbetet lite mer är det lättare att anpassa sig så man kan prata på ett mer vardagligt sätt. Man känner sig ju lite mer säker nu så man kan förklara vad man menar lite lättare (socialsekreterare C).

Sammanvävt tyder ovanstående citat på att anpassningen bör tillfalla socialsekreterarens förmåga att avgöra på vilken språklig nivå denne möter klienten. Således ligger ansvaret på socialsekreteraren att uppnå förståelse hos klienten. Samtliga av studiens klienter upplever att socialsekreterarna i allmänhet använder ett begripligt språk. Klient A framhåller att: ”de flesta (*socialsekreterare*) håller sig till ett vardagligt språk medan andra tycker om att svänga sig med lite mer facktermer” (klient A). I de fall facktermer har används upplever klient B att socialsekreteraren redogjort för dessa. ”Jag tycket att det är bättre efter ett tag, alltså när man varit klient ett tag, då när man lär sig och vet vad orden betyder och så. Handläggaren brukar ju förklara om man inte fattar” (klient B). Språket utgör således en maktfaktor, varigenom främst socialsekreteraren avgör utformningen av positioner mellan samtalsparterna. Följaktligen är jämlikheten, ytterligare en betydande aspekt vad gäller interaktionen mellan klient och myndighetsutövare, vilket poängteras av såväl socialsekreterare som av klienter.

Socialtjänsten är till för att hjälpa och stötta människor som är i behov. Hela grundkonstruktionen bygger på att försöka upprätta jämlikhet och försöka lyfta upp dem som inte själva har några möjligheter (socialsekreterare D).

Utgångspunkten bör vara att se till vilken situation klienten befinner sig och hur de tillsammans kan hitta vägar till självförsörjning och ett socialt tryggare liv. Man får inte glömma bort att vi är medmänniskor och att alla kan hamna i denna sitsen (socialsekreterare B).

Det är viktigt att komma ihåg att vi är jämbördiga människor, som har lika rätt till ett vettigt samtal. Eh... man ska inte bemöta dem som om de vore barn, utan att det är en jämbördig människa som bara har ont om pengar och det skulle lika gärna kunnat vara jag om jag inte haft detta jobbet (socialsekreterare C).

Jag ser inte socialsekreteraren som någon hjälpare [...]. Om man tänker på dem som hjälpare blir det nog genant, det här med att krusa dem, man får gå dit och tigga. Nej, jag tycker att man ska kunna gå dit rakryggad, det är faktiskt något som kan hända alla (klient C).

De ovanstående citaten påvisar att beroende av situationen tvingas en individ till att söka hjälp för sin försörjning. Ekonomiskt bistånd bör därav ses som en möjlighet till att uppnå viss mån av jämlikhet bland samhällets medborgare. Att som klient uppleva en underordnad position i förhållande till socialsekreteraren uttrycker även klient B. Han menar dock att relationen utgörs av ett ömsesidigt beroende.

Jag försöker att hålla mig väl med min handläggare, så länge jag gör det jag ska och är trevlig så hjälper min handläggare mig, men om jag skulle börja skita i det så skulle hon nog också skita i det, det är liksom lite på bådas villkor. Liksom utan sofall är ju hon själv ett sofall. Handläggaren kan ju både hjälpa en och dra ner en totalt (klient B).

Att klient och socialsekreterare ingår ett ömsesidigt beroende betyder dock inte att innebörden i deras relation är jämbördig. Studiens socialsekreterare är medvetna om att deras status som socialsekreterare, kan medföra att klienter upplever att de befinner sig i ett beroendeförhållande, vilket för klienterna kan kräva en underkastelse. Medvetenheten om att klientens utsatta position i sig medför kränkande känslor hos denne bör präglade alla socialsekreterares yrkesutövande.

Beroende på om jag ska förmedla ett positivt eller negativt beslut framträder makten på olika sätt. Vi sitter i samtalsrum och om man sitter på var sin sida av bordet så blir maktaspekten mer tydlig än om man sitter bredvid varandra. Man blir mer på samma plan som klienten då. Det är viktigt hur man pratar med klienten och hur man formulerar sig och så, så att man inte låter kränkande och makthävdande. Det kan vara lite kämpigt för det är ju ändå jag som sitter på pengarna så klienten känner att den måste hålla sig väl med mig (socialsekreterare C).

Det är viktigt att ha en förståelse för att det kan kännas svårt att vara i en underordnad position. Medvetenheten måste finnas om att många klienter känner sig kränkta redan innan de sätter sin fot på kontoret (socialsekreterare A).

Vissa klienter är känsligare än andra så man måste vara försiktig. Alla befinner sig ju i ett läge och kan lätt känna sig kränkta av att behöva söka hjälp här. Det är något som socialsekreterare måste vara medveten om (socialsekreterare D).

Socialsekreterare C framhäver att en underkastelse för klienten är nödvändig att undvika. ”Det är viktigt att göra makten mindre synlig och försöka trycka ner den. Ett förändringsarbete är

ju omöjligt om klienten känner sig underlägsen” (socialsekreterare C). I arbetet med att göra makten mindre synlig och därmed eftersträva jämlikhet, utgör såväl den psykiska som den fysiska miljön en avgörande faktor. Klient A framhåller att ”Personalen är oftast gladlynta och trevliga och det medför ju att det inte känns som om jag bara kommer dit för att kunna klara min försörjning” (klient A).

Jag tycker som sagt att det är jätte pinsamt att gå till socialkontoret. Men när jag väl blev insläppt och jag och handläggaren kunde sitta enskilt och prata kändes det bättre. Man förväntar sig ju en tjurig tant, alla har väl hört talas om ”soc. kärringarna”. Men jag blev jätte glatt överraskad, min handläggare får det verkligen att kännas som om vi var på samma plan (klient B).

Den psykiska miljön är således avgörande för klienternas upplevelser av maktbalansen. Även den fysiska miljöns utformning kan påverka klientens uppfattning av bemötandet i interaktionen mellan klient och socialsekreterare, vilket kan ha inverkan på hur tydligt maktutövningen ter sig.

Vi tar emot klienter i samtalsrum och då kommer man bort från skrivbordsdiskussionen också. Om klienten sitter på en sida av skrivbordet och jag på andra sidan, blir makten väldigt tydlig. Men om vi sitter vid ett lågt bord bredvid varandra så kommer vi bort ifrån mycket av det, man ser inte så lätt vem som har makten. Som socialsekreterare måste man tänka på att klä sig vardagligt så att man ännu mer kan komma bort ifrån de synliga skillnaderna. Att möta klienterna i samtalsrum gör att det blir mer neutralt också, jag har inte massor av bilder på min familj och mina grejer och papper, utan jag blir mer avpersonifierad inför klienten. Mötet är ju inte till för att handla om mig. Jag tycker det är bra att inte ha samtal på kontoret, för om jag har ett omtumlande besök, som är jobbigt för både mig och klienten, så lämnar jag det i rummet på något sätt, när jag går till mitt eget kontor. Då kan jag fortsätta jobba med något annat istället (socialsekreterare C).

Socialsekreterare C anser att det viktigt att möta klienten på en neutral plats. Hon menar att vid möte i samtalsrum blir hon mer avprivatiserad och därvid kan klientens behov fokuseras. Vidare understryker hon att då socialsekreterare och klient möts i ett samtalsrum istället för på ett kontor, blir makten mindre synlig. Att den fysiska miljön påverkar upplevelser av maktutövandet, framhåller även andra deltagare.

Den fysiska miljön är väldigt stängd, alltså det är en form av slussystem. Man kan säga att det är ju vår hemmaplan på något sätt. Man kommer till ett väntrum och där får de vänta på sin tur, därifrån är det låst in till oss och det poängterar också att, här är det våra regler som gäller, att de ska anpassa sig till dem. Jag tycker att det är viktigt att miljön är utformad så här, det är ju ändå en myndighet man kommer till och det är ofta en hotbild mot detta. Det skapar ju en trygghet hos dem som jobbar, att ingen bara kan springa in utan att ha bokad tid. Det är mycket hot så jag tror att det är ett måste att det ser ut så (socialsekreterare E).

Det är viktigt med flyktdörrar, i fall något skulle hända. Så hur man möblerar rummet, begränsas av detta. Vi har ju larm också som är kopplade till receptionen och andra snabbtelefoner. Det är oerhört sällan som detta behöver användas. Att vi har det låst till väntrummet är ju att man vill undvika att klienter bara kan trava upp, det är för säkerheten. Det är ju bara en minoritet av klienterna som betar sig så, men det är ändå nödvändigt och måste finnas (socialsekreterare D).

Vi har försökt att skapat en känsla av hemma-miljö och i det ligger en respekt där maktbalansen blir utjämnad. Det är viktigt att den som kommer hit känner sig välkommen. Men trots allt är det ju ändå så att en viss säkerhet behövs (socialsekreterare B).

I ovan nämnda citat uttrycks en säkerhetsaspekt vad gäller socialkontorets fysiska miljö. Miljön på kontoret ska således bidra till en god atmosfär, för såväl klienter som anställda, samtidigt som den präglas av säkerhetsåtgärder, vilket i viss mån står i motsättning till varandra. Som klient E uttrycker det ”När man väl har blivit insläppt och får prata med sin socialsekreterare känns det bra men annars kan man tycka att det är lite som ett fängelse med låsta dörrar” (klient E). Citatet påvisar en tvetydighet, vad gäller miljön på socialkontoret. Den psykiska miljön upplevs således inkongruent i relation till den fysiska miljön.

9 Analys

I detta avsnitt analyseras det empiriska datamaterialet dels utifrån Tillys teori om beständig ojämlikhet, dels utifrån tidigare forskning av Skau och Billqvist. Vidare modifieras Tillys teori och därvid upprättas sociala konfigurationer i form av ytterligare en schematisk figur. Avslutningsvis appliceras Tillys orsaksmekanismer för beständig ojämlikhet, på socialförvaltningen som avgränsat fält.

9.1 Kategoriell ojämlikhet i interaktionen mellan klient och socialsekreterare

Socialsekreterarna som yrkesgrupp, interagerar med klientgruppen, varigenom den sociala ojämlikheten befästs, vilket Tilly benämner beständig ojämlikhet. Tidigare forskning av Skau och Billqvist visar att trots rättigheten till ekonomiskt bistånd, tenderar klienten att uppleva ett misslyckande då denne ansöker om hjälp hos socialförvaltningen. Detta är en företeelse som framträder tydligt bland studiens klienter då de påvisar vikten av att socialsekreterarna behandlar dem som medmänniskor samt med respekt. Den sociala acceptansen, eller snarare bristen av den, från yttvärlden, yttrar sig i såväl medmänniskors förhållningssätt som lagar, rutiner och riktlinjer, varigenom klienter som medverkat i studien framhäver att det är just på grund av samhällets nedvärderande attityd, som de inte kan ta sig ur sin utsatta situation och istället tvingas finna en acceptans hos sig själva. Därav är bemötandet från socialkontoret betydelsefullt. Bemötandet visar sig vara av vikt även vad gäller maktaspekten, vilket samtliga socialsekreterare var medvetna om. Skau talar om passagen från normalitet till avvikelse, vilket även kan definieras övergången från subjekt- till objektstatus. Även detta går tydligt att urskilja bland studiens klienter då de framhåller det angeläget att socialsekreteraren behandlar dem som värdiga individer, inte som fall eller ärenden, vilket kan urskiljas från både klient Cs och klient Bs uttalanden. Klient C poängterar att hon inte vill att socialsekreteraren ska se henne som ett fall som behöver räddas, medan klient B beskriver upplevelser av en passiv roll i sin egen situation. Detta gör han genom att uttrycka en osäkerhet gällande huruvida beslutet om beviljat eller avslaget bistånd går rätt till, där han får förlita sig på att socialsekreteraren kan sitt arbete. Denna upplevelse härrör ur, vad Billqvist benämner resursmakt. Klienter tenderar således att uppleva innehav av objektstatus, men betonar socialsekreterarens möjlighet att förhindra denna.

Vidare framhäver klienterna att den roll de besitter som klienter hos socialförvaltningen präglas av skuld och skam. Klient B relaterar detta till första kontakten med socialförvaltningen då han, som Billqvist definierar det, trädde över en personlig gräns. Den första gränsen som måste överskridas är just den egna inre gränsen. Klient B påpekar att denna situation upplevdes som skamfylld och att han inte ville bli "sedd" på socialkontoret, i rädsla för att bli igenkänd. Trots att klient B har varit klient vid socialförvaltningen en tid, upplever han fortfarande ett nederlag, vilket Skau förklarar med att klientskapet är en del av individens sociala identitet som kan betraktas likt en livslång status. Ojämlikhet tenderar därvid att vara bestående. Klient E och D påvisar detta fenomen: "Jag hade ett jobb för ett tag sen, men jag kände ändå att folk behandlade mig annorlunda. Jag tror nog aldrig att man kommer ifrån det, jag kommer nog aldrig att bli en "svensson" (klient E). Här kan vi se att trots att klient E har förändrat sin situation, upplever hon att ojämlikhetens konsekvenser är bestående över yrkesbanor. Likaså märks en tendens till att ojämlikheten är bestående över tid och rum.

Även om jag möter min socialsekreterare på stan kan jag känna att vi inte är på samma nivå. Jag känner det som att jag är underlägsen och skäms nästan. Det känns lite konstigt att hon vet allt om mitt liv fast man egentligen inte känner varandra, inte privat i alla fall (klient D).

Då det av citatet framkommer upplevelser av ojämlikhetens applicerbarhet i andra situationen än då klient och socialsekreterare möts på socialkontoret, tyder detta på att relationen mellan över- och underordnad inte är knuten till enskilda individer, utan påträffas i strukturen.

Relationen mellan klient och socialsekreterare präglas av, vad Tilly benämner inre och yttre kategorier, vilka synliggörs inom interaktionen. De inre kategorierna är den inåt synliga struktur, vilken tillhör socialförvaltningen. De inre kategorierna utgörs av relationen mellan klient och socialsekreterare. Denna relation avgränsar således socialförvaltningen som myndighet, från yttervärlden. Därvid uppstår en distinktion mellan socialförvaltningens medlemmar, såväl klienter som anställda, och icke-medlemmar.

Inom de inre kategorierna upprättas ritualer, vilka karaktäriserar ojämlikheten mellan klient och socialsekreterare som i sin tur representeras av symboliskt explicita uppfinningar. En ritual som följer genom hela klientprocessen är mötet mellan denne och socialsekreteraren, vilket i hög grad utgör interaktionen dem emellan. Socialkontorets symboliskt explicita uppfinningar utgörs av dess organisationsschema, vilka utestänger klienter från myndighetsutövandet. Symboliskt explicita uppfinningar på det aktuella socialkontoret eftersträvas att förhindras, vilket socialsekreterare C framhäver då hon poängterar vikten av att inte utmärka sig genom exempelvis klädsel och språk. Således tenderar socialkontorets ritualer att ha en betydande roll vid maktutövandet. Det är dock tydligt att studiens socialsekreterare förhindrar symboliskt explicita uppfinningar genom att anpassa sig till klienterna.

Även miljöaspekten utgör en ritual vid socialförvaltningen. Här märks tydligt en distinktion i klientens upplevelser. Studiens klienter framhåller att den fysiska miljön får dem att känna sig både välkomna och avvisade. Likaså utgör den psykiska miljön en tvetydighet vad gäller upplevelsen av att känna sig väl mottagen. Klient C menar att välbefinnandet till stor del är beroende av vilken socialsekreterare som handlägger ärendet. Således upplever klienten en motstridighet i delvis olika budskap, vilket även Billqvist betonar. Vidare menar Billqvist och Skau, i detta sammanhang, att socialkontoret kan upplevas som bortaplan av klienterna, medan det av socialsekreterarna kan ses som hemmaplan. Detta fenomen belyses av studiens socialsekreterare, då de understryker att socialkontoret delvis är utformat på ett sätt, varigenom detta kan upplevas som socialsekreterarnas hemmaplan. Bortsett från säkerhetsaspekter försöker socialsekreterarna inreda socialkontoret så att dess miljö i så stor utsträckning som möjligt kan liknas vid hemmiljö, vilket kan påverka upplevelsen av att känna sig välkommen. Således beaktas även de symboliskt explicita uppfinningarna i detta sammanhang.

Den symboliskt explicita uppfinningen i form av den språkliga aspekten är, enligt Skau, en subtil och fundamental maktutövning. Genom beaktande av språkets tillämpning undviks en negativ maktutövning, vilket samtliga av studiens socialsekreterare påpekar. Vidare sker en anpassning till klientens förmåga, från socialsekreterarens sida. Denna anpassning är nära förbunden med socialiseringsprocessen, vilket betonas av såväl socialsekreterare som klient. Klient B yttrar att han, över tid lär sig mer och att socialsekreteraren förklarar fackspråk, varvid en stegvis socialisation kan äga rum. Socialsekreteraren i sin tur menar att dennes språkliga socialisation sker i takt med erfarenhet av yrkesutövandet. Som socialsekreterare C påpekar är det lättare att anpassa språket efter klientens förmåga och därmed frångå myndighetens terminologi efterhand, då hon känner sig mer trygg i sitt yrkesutövande. Hur tydligt den språkliga maktutövningen ter sig är således nära förbundet med klientens och socialsekreterares språkliga förmåga.

De yttre kategorierna utgörs av justerbara faktorer, vilka utgör systematiska skillnader inom socialförvaltningen. I relationen mellan klient och socialsekreterare utgörs de systematiska skillnaderna av de enskildas sociala status. Således tenderar klienten att underordnas socialsekreteraren till följd av bristande tillgångar och därvid dennes status. Sammanvävt bidrar de inre och yttre kategorierna till ojämlikheten och maktobalansen.

Studiens socialsekreterare framhäver vikten av att inta ett kognitivt arbetssätt, varigenom ett helhetstänkande beaktas. Således bör en medvetenhet gällande de inre och yttre kategorierna prägla utformningen av yrkesutövandet, för att klientens självförsörjande ska kunna åstadkommas.

Socialsekreterarna i studien upplever en distinktion i deras yrkesutövande, dels hjälp/behandlarrollen, dels myndighetsutövarrollen. Den myndighetsutövande rollen beaktar verksamhetens lagar, rutiner och riktlinjer, varpå denna roll utövas på vad Skau benämner systemnivån. Således behandlar systemnivån, det Tilly benämner inre kategorier, vilka påträffas i strukturen och därav inte går att förhandla bort. Hjälp/behandlarrollen beaktar relationen i interaktionen mellan denne och klienten, vilket Skau menar utgörs av personnivån. Personnivån beaktar de yttre kategorierna, varpå de kan individanpassas. Socialsekreterarna i studien lyfter även problematiken att finna kongruens mellan dennes privata ståndpunkter och myndighetens krav på yrkesutövandet. Varvid studiens socialsekreterare upplever en svårighet att förena yrkesrollens skiljaktigheter, varpå en konflikt mellan system- och personnivån uppstår. En viktig aspekt i socialsekreterarens yrkesutövande består därav i att finna kongruens mellan de olika rollerna samt nivåerna.

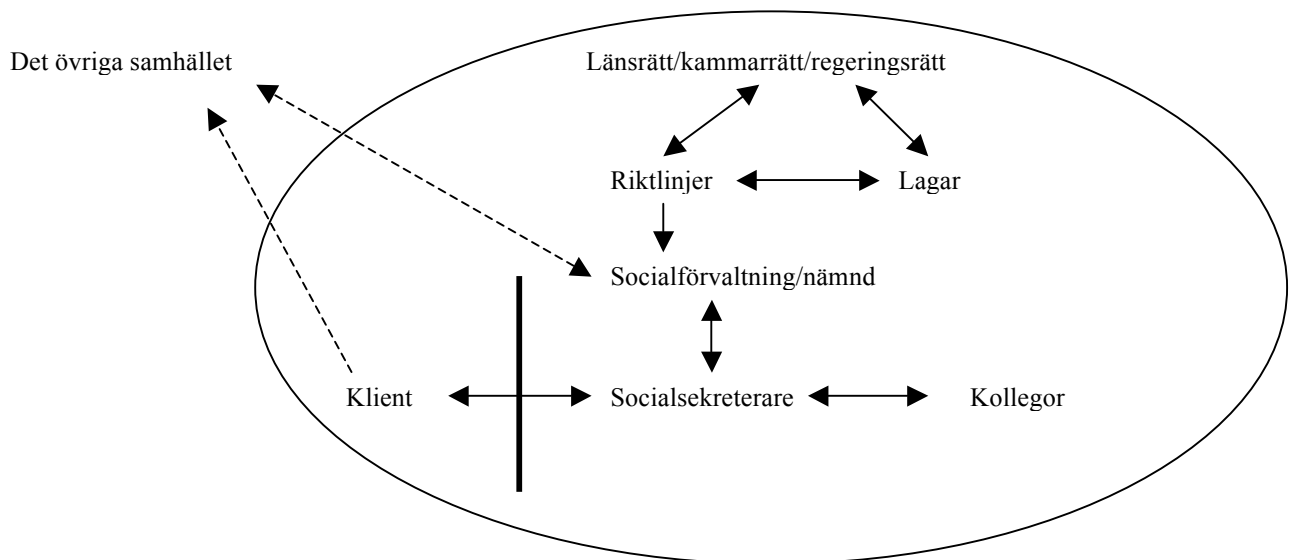
9.2 Typologisering ur interaktionen mellan klient och socialsekreterare

Klient och socialsekreterare ses i studien som motparter i det kategoriella paret. Gränslinjen mellan klient och socialsekreterare utgörs av deras relation till välfärssamhället, vilken består av en socialt betydelsefull distinktion. Klient- och socialsekreterarroller skiljer sig ytterligare åt i avseende hur de socialiserats in i organisationen. Klienter tenderar att socialiseras in i sin roll via ett informellt tillvägagångssätt, medan socialsekreterarens socialisation sker på ett formellt plan. Klient och socialsekreterare bör dock inte ses som motsatser till varandra, då dessa karaktäriseras av ett ömsesidigt beroende av varandra.

Socialsekreteraren ingår i sin tur i en social konfiguration, i form av en kedja, med dennes kollegor varigenom socialsekreteraren kan finna stöd i sitt yrkesutövande. Kollegor emellan diskuterar dock aldrig enskilda klienters ärenden. Då socialsekreteraren behöver stöd i enskilda ärenden, aktualiseras den hierarkiska konfigurationen varigenom socialsekreteraren har möjlighet att konsultera utifrån lagar, rättspraxis samt riktlinjer. Dessa tre typologier utgör en social konfiguration i form av en triad. Triadens olika typologier, det vill säga lagar, rättspraxis samt riktlinjer är lika till innehåll, men de behöver inte nödvändigtvis vara likartade i värde. Således tenderar rättspraxis att väga tyngre än triadens övriga typologier. Varje socialnämnd utfärdar egna riktlinjer som ska komplettera lagar, för att anpassa reglerna för varje kommun. Socialsekreteraren konsulterar därav med socialnämnd/socialtjänst då detta behövs. Samtliga ovan nämnda typologier är en väl avgränsad samling förbindelser, där åtminstone en position har rätt att upprätta förbindelser över gränsen och knyta samman positioner som är förenade genom interna band. Socialförvaltningen som grupp befinner sig överst i hierarkin och har därmed den makten och möjligheten att kommunicera ut ur organisationen. Inkongruent med Tillys teori framgår dock av resultatet att även klienten har möjlighet att kommunicera med yttervärlden. Klientens möjlighet att kommunicera med övriga samhället skiljer sig från socialförvaltningens, vad gäller kommunikationsform. För klientens del handlar det om en envägskommunikation, då det övriga samhället inte har någon

möjlighet att kommunicera med klienten. Denna kommunikationsform är en följd av socialförvaltningens sekretess. Härvid sker en modifiering av Tillys teori, då det för studien inte endast är den högst stående i den hierarkiska konfigurationen, som förbehålls att kommunicera utanför den egna strukturen.

För att tillämpa Tillys terminologi, bör den studerade organisationen ses som en del av välfärdssamhällets trygghetssystem. Figuren nedan visar hur kombinationer av sociala konfigurationer konstrueras ur interaktionen mellan klient och socialsekreterare.



Figur 5. Modell över kombinationer av sociala konfigurationer i interaktionen mellan klient och socialsekreterare

9.3 Orsaksmekanismer för kategoriell ojämlikhet i interaktionen mellan klient och socialsekreterare

För medlemmarna inom socialförvaltningen är syftet att upprätthålla en välfärd för utsatta individer. Härvid är den centrala funktionen att sörja för den enskilde individen och bidra till att denne uppnår en skälig levnadsnivå. För att detta ska vara genomförbart krävs omfattande insatser, inte endast angående klientens ekonomiska aspekter. Därav är socialförvaltningens samordningsfunktion av vikt för klienters strävan till självförsörjande. Det är dessa insatser som, för enskilda individer eller grupper av individer, är möjliga att ta kontroll över.

Vad gäller exploatering kan socialsekreterarna kontrollera den värdefulla resurs som klienterna bidrar med, då dessa står i en beroendeställning. Genom att klienter ansöker om ekonomiskt bistånd, kan socialsekreterarna dra vinning därav och på så sätt utnyttja den arbetsinsats som klienterna skapar åt dem. Då socialsekreteraren anses vara den kraftfullaste av aktörerna i det kategoriella paret, kan de skaffa en övergripande kontroll över klienterna. Genom att klienterna står i en underordnad ställning framstår socialsekreterarna som mäktiga och prestigefulla. Därav kan solidaritetsskapandet fördelas mellan de anställda på socialförvaltningen, således säkras de en maktstruktur samt en organiserad succession, inom denna elitgrupp. För att successionsordningen ska vidmakthållas, krävs att socialsekreterarna har mandat att besluta vilka som ska efterträda dem, vilket exempelvis görs genom anställningsintervjuer.

Beslutsfattandet inom socialförvaltningen är monopoliserat och exploaterad av den yrkesverksamma socialsekreteraren, vilken därvid besitter tolkningsföreträde. Detta kongruerar med vad Billqvist benämner beskrivningsmakt. Klient B påpekar detta då han menar att klienten har många uppgifter men liten möjlighet att påverka socialsekreterarnas beslutsfattande. Trots klientens motprestationer underordnas denne socialsekreterarens tolkningsföreträde och beslutanderätt, varvid klienten upplever att denne inte tilldelats det fulla värdet. De upplever vidare en känsla av att inte rå över sin egen trygghet, utan att denna ligger utanför deras egen förmåga. Således utestänger socialsekreteraren klienten från vinning, genom den egna insatsen och därvid anskaffar socialsekreteraren övergripande kontroll gentemot klienten.

Möjlighetsansamlingen baseras på monopolisering, varigenom Tilly menar att en underordnad grupp kan anskaffa sig en outhärlig roll. Inom socialförvaltningens verksamhet har klienterna monopoliserat rätt till ekonomiskt bistånd. Vidare innehar klienterna en outhärlig roll då socialförvaltningens verksamhet inte kan existera utan deras medlemskap i den sociala konfigurationen. Därvid är klienternas möjlighetsansamling av vikt även för socialsekreterarnas fortsatta yrkesutövande.

Klienter och socialsekreterare bör i denna studie inte ses som motsatser till varandra bara för att de befinner sig på varsin sida av den imaginära linje som delar det kategoriella paret. Dessa ingår i ett ömsesidigt beroendeförhållande varvid de inte ska betraktas som varandras motpoler. Det ömsesidiga beroendet bör dock inte tolkas som en relation mellan jämbördiga, utan karaktäriseras av ojämlikhet.

Exploateringen och möjlighetsansamlingen, befäster maktobalansen mellan klient och socialsekreterare, vilket sätter gränser för interaktionens fortskridande. Tilly framhåller att den monopoliserade verksamheten måste vara förnybar och värdefull. Det kommer alltid att finnas individer i samhället som har behov av ekonomiskt bistånd, varpå socialsekreterarens yrkesutövande måste fortskrida. Således uppfyller socialförvaltningen, med dess kombinationer av sociala konfigurationer, förnyelse- och värdefullhetskravet, vilket kongruerar med Tillys teori.

Efterlikningen är främst kopplad till organisationens utformning. Tilly argumenterar för att efterlikning, vid bildandet av en organisation applicerar en redan existerande organisationsstruktur. Inom socialförvaltningens verksamhet påträffas tendenser av att efterlikningen har varit aktiv som orsaksmekanism i skapandet av den kategoriella ojämlikheten. Ojämlikhet består av ojämn fördelning av egenskaper, vilket Tilly benämner nyttigheter. Autonoma nyttigheter inom den studerade verksamheten utgörs av ekonomiska aspekter som förmögenhet och inkomst, medan de relativa nyttigheterna utgörs av makt och klientförhållande. Nyttigheterna är således kopplade till medlemmarnas position varvid ojämlikheten i de autonoma nyttigheterna leder till ojämlikheter i relativa nyttigheter, vilket sker till klientens nackdel.

Ojämlikheten mellan klient och socialsekreterare består av såväl statsmaktens sanktioner som kulturellt betingade faktorer. Lagstiftningen avgör till viss del hur maktaspekten ter sig i det kategoriella paret, medan kulturen bygger på uppfattningar om individer med olika social status. Dessa föreställningar, oavsett dess ursprung, bidrar till restriktioner för de enskilda individerna. Inom socialkontorets verksamhet finns således koder för hur aktörerna bör vara och det gäller att hitta dessa koder för att kunna passa in, för såväl klienter som socialsekreterare.

Vad gäller efterlikning och anpassning består socialisationsprocessen av ramar för de roller som klient och socialsekreterare innehar, vilka utgör hur interaktionen ter sig. Liksom vid den språkliga socialisationen sker denna gradvis för klientens del, där denne anammar normer och riktlinjer för vad rollen innebär. För socialsekreterarens del sker socialiseringen genom en kombination av teoretisk utbildning, praktisk erfarenhet samt handledning från mer

erfarna kollegor. Som Skau påvisar sker därvid en distinktion mellan klientens socialisation, som är improviserad och sker på en informell nivå, och socialsekreterarens socialisation, vilken är institutionaliserad och sker på en formell nivå. Därvid erhåller klient och socialsekreterare åtskilda uppsättningar roller som de själva delvis kan råda över. Villkoren för den sociala rollfördelningen är strukturellt betingat, varpå obalansen härstammar från de inre kategorierna. Således kan inte dessa upphävas utan att bryta mot den yrkeskodex som styr interaktionen.

Klient C menar att bemötandet från socialkontorets sida styrs av klientens bemötande gentemot anställda vid socialkontoret och vice versa. Således begränsas såväl klienters som socialsekreterares rollutövande av dels statsmaktens sanktioner, dels kulturellt betingade faktorer. Det sker därav en efterlikning i beteenden med ursprung från mer erfarna individer inom verksamheten, vilket medför att sociala relationer, strukturer och kulturer överförs. Genom efterlikning sker en anpassning, varvid procedurer för interaktionen och skiljelinjer i de sociala relationerna utformas. I samband med detta utvecklas de förväntningar som klienter och socialsekreterare ställer på såväl sig själva som varandra.

Socialsekreterare C menar att förväntningar i hög grad avgör hur interaktionen ter sig. Förväntningar på hur en individ ska förhålla sig i en social struktur formas av den generella kunskap, som Tilly benämner skript. Socialsekreterare D framhåller, i detta sammanhang, att den generella kunskapen handlar om "vanligt folkvett". Skript är således en universell kunskap som påträffas i alla sociala strukturer, varpå denna inte är specifik för socialkontoret som avgränsat socialt fält. Den kunskap som existerar inom interaktionen i det specifika sociala fältet, benämner Tilly lokal kunskap. Här utgör språket en lokal kunskap, vilken medlemmarna inom fältet delar. En av studiens socialsekreterare påpekar dock att en lokal kunskap anträffas inom socialsekreterarnas yrkeskår, medan en annan lokal kunskap påträffas inom interaktionen mellan klient och socialsekreterare. I de fall klienten blir införstådd i socialsekreterarens skiljaktighet vad gäller lokal kunskap med klienter respektive kollegor, utgör även detta en form av maktutövning. Klienten kan således uppleva maktobalans då denne inser att socialsekreteraren innehar en gemenskap med kollegorna, vari klienten inte är en del.

I motsats till vad Billqvist framhäver syns inga tendenser till att klienten måste anpassa sig och lära sig ett främmande språk utan anpassningen sker från socialsekreterarens sida. Det är dock tydligt att klienten i takt med att denne socialiseras in i socialförvaltningens verksamhet, även socialiseras in i språkbruket. Därav tenderar skiljaktigheten i lokal kunskap som socialsekreteraren upplever, att minskas i takt med klientens fortsatta medlemskap hos socialförvaltningen, varvid maktutövningen från socialsekreterarens sida minskar.

10 Avslutande reflektion

Nedan sker en reflektion över studiens slutsatser där den kategoriella ojämlikheten sätts in i ett vidare sammanhang. Avsnittet avslutas med en reflektion över studiens genomförande med dess möjligheter och svårigheter samt tänkbar fortsatt forskning inom ämnesområdet.

10.1 Reflektion över slutsatser

Många individer lever i utkanten av det svenska välfärdssystemet. Dessa individer är en grupp som har få möjligheter, att på egen hand, förändra sin situation. De är i behov av hjälp från samhället för att komma på fötter. Därav utgör socialtjänsten det yttersta skyddsnetet. För att utsatta individer ska kunna erhålla den hjälp de behöver krävs en fungerande interaktion mellan klient och socialsekreterare.

Syftet med studien är att skapa förståelse för hur den specifika ekonomisektionen inom socialförvaltningen, i en kommun i södra Sverige, som avgränsat socialt fält, är konstruerat. Ett delsyfte är att belysa hur enskilda socialsekreterare inom denna sektion samt ett urval av deras klienter, upplever interaktionen vid handläggning av ekonomiskt bistånd. Ytterligare ett delsyfte är att få en förståelse för hur de sociala konfigurationerna ter sig samt hur makt konstrueras i interaktionen mellan klient och socialsekreterare.

Studien visar på att ett ojämlikt förhållande tycks råda inom den studerade socialförvaltningen. Studiens slutsatser är dock inte kontextuellt bundna, utan är överförbara till andra sociala fält. Då den kategoriella ojämlikheten är strukturellt betingad, tenderar den att reproduceras. Kategoriellt skilda erfarenheter som uppstår i interaktionen mellan klient och socialsekreterare skapar skillnader i individuell förmåga, benägenhet och sociala relationer. Dessa förhållningssätt tenderar att överföras till andra kontexter, vilket skapar ojämlika förhållanden även utanför socialförvaltningen som avgränsat fält. Detta fenomen upplever vissa av studiens klienter då de integrerar med individer utanför socialkontoret.

Klienters tendens till oförmåga bör inte tolkas som medfödda individuella skillnader, utan denna utgörs av bristande kategoriellt organiserade erfarenheter. Därvid utvecklar såväl klienter som socialsekreterare sin förmåga genom gradvis socialisation. Således minskar distinktionen mellan klient och socialsekreterares förmåga, vad gäller de yttre kategorierna.

Tilly menar dock att ojämlikheten inte måste vara av negativ art, utan kan erbjuda fördelar, exempelvis genom att förenkla det sociala livet och underlätta skapandet av kollektiva nyttigheter. Därav kan ojämlikheten lösa organisatoriska problem, vilket för studien innebär att genom de kategoriella paret, avgöra ansvar och utförande av myndighetsutövande och beslutsfattandet. Då klienter och socialsekreterare har ett ömsesidigt beroende av varandra för sin fortsatta existens inom verksamheten, tenderar klienterna att uppleva en ojämn fördelning av ersättning, vilket innebär att den kategoriella ojämlikheten gynnar exploateringen. Vidare förstärks ojämlikheten mellan klient och socialsekreterare av socialförvaltningens dominerande ställning i välfärdssamhället, vilket Billqvist tar fasta på, då hon frambringar den samhällsmakt som socialsekreteraren besitter.

10.2 Reflektion över genomförande och fortsatt forskning

Den empiriska datainsamlingen har gått över förväntan, då motivationen till klienternas medverkan samt dagboksförfarande, av etiska skäl tvingats gå via socialsekreterarna. Detta har dock inte inneburit några hinder för studiens förfarande. Det kan tydligt urskiljas att vissa deltagare har haft svårare att uttrycka sig skriftligt, varvid intervjuernas utformning har

varierat mellan de olika intervjutillfällena. Samtliga intervjuer har utgått från de personliga dokumenten men har i vissa fall kompletterats med en intervjuguide. Det hade därav varit mer gynnsamt att tillämpa observation vid möten mellan klient och socialsekreterare i kombination med intervjuer.

Det har varit intressant att tillämpa en abduktiv ansats för studien, då både induktiv och deduktiv ansats tillämpas för att erhålla kunskap. Genom att kombinera induktiv och deduktiv ansats har det varit möjligt att applicera samt modifiera Tillys teori om beständig ojämlikhet. Därav har en ökad förståelse för den kategoriella ojämlikheten som råder i interaktionen mellan klient och socialsekreterare, uppnåtts.

För fortsatt forskning inom ämnesområdet är det tänkbart att genomföra en narrativ studie, där ett mindre antal klienter följs i sin klientprocess. Därav skulle ett tänkbart syfte kunna vara att belysa enskilda klienters upplevelser av klientprocessen. Studien bör ha sin utgångspunkt i klientens inträdelse på socialförvaltningen som socialt avgränsat fält, och pågå under hela klientprocessen eller en begränsad tid, beroende av klientens förmåga att förändra sin situation till att uppnå självförsörjning. För att utvinna ett tillförlitligt resultat skulle metodtriangulering vara användbart. Denna metodtriangulering skulle kunna utgöras av observationer, där forskaren får följa klienten i dennes möte med socialförvaltningen. Den kontakt som tas med myndigheten utan forskarens närvaro, exempelvis telefonkontakter, bör då upptas i studien genom personliga dokument. Såväl observationerna som de personliga dokumenten utgör utgångspunkten för intervjuer med klienten.

Det skulle här vara av intresse att följa upp studiens klienter efter avslutad kontakt med socialförvaltningen, det vill säga när dessa är självförsörjande. På detta sätt kan en livsberättelse upprättas, varvid studien kan beakta socialiseringsprocessen såväl in i verksamheten som ut ur den.

En möjlig teoretisk ansats är därvid Berger & Luckmans kunskaps sociologiska perspektiv. Med denna ansats kan, samhället som mänsklig produkt, samhället som objektiv verklighet samt människan som social produkt, appliceras på klientens livsberättelse.

Referenser

- Alvesson, Mats; Skoldberg, Kaj. (1994). *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Becker, Howard. (1997). *Tricks of the trade. How to think about your research while you're doing it*. Chicago: Chicago Guides to Writing, Editing, and Publishing.
- Billqvist, Leila. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Kompendiet AB.
- Bryman, Alan. (2001). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Danemark, Berth; Ekstöm, Mats; Jakobsen, Liselotte; Karlsson, Jan-Ch. (2003). *Att förklara samhället*. Lund: Studentlitteratur.
- Halvorsen, Knut. (1992). *Samhällsvetenskaplig metod. Teori, forskning, praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Holme, Idar-Magne; Krohn-Solvang, Bernt. (1997). *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, Steinar. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund Studentlitteratur.
- LeCompte, Margaret; Millroy, Wendy; Preissle, Judith (1991). *The handbook of qualitative research in education*. London: Academic Press Limited.
- Nordström, Carl & Thunved, Anders (2006). *Nya sociallagarna med kommentarer, lagar och författningar som de lyder den 1 januari 2006*. Stockholm: Nordstedts Juridik AB. s. 40-42
- Patel, Runa; Davidson, Bo. (2003). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Skau, Greta-Marie. (2001). *Mellan makt och hjälp. Förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Tilly, Charles. (2004). *Beständig ojämlikhet*. Lund: Arkiv förlag.

Bilagor

Bilaga A; Information och anvisning till deltagare

Bilaga B; Intervjuguide för socialsekreterare

Bilaga C; Intervjuguide för klient

Bilaga D; Deltagarförteckning

Bilaga A; Information och anvisning till deltagare

Studien syftar till att belysa interaktionen mellan klient och socialsekreterare vid handläggning av ekonomiskt bistånd.

Genomförande:

Det vi önskar nå kunskap om är vad som sker i mötet mellan klient och socialsekreterare. Därav skulle vi vilja att Ni för dagbok över hur Ni upplever mötet vid handläggning av ekonomiskt bistånd. Fokus för dagboksförfarandet bör vara hur interaktionen ser ut vid mötet, det vill säga hur samspelet ter sig. Känslor, tankar och reflektioner som väckts under mötet bör antecknas.

Dagboksförfarandet sker enskilt vid ett tillfälle, vilket bör vara i anslutning till mötet. Mötet ska inte ägnas åt samtal eller reflektion över dagboksförfarandet. Vi vill här poängtera att Ni aldrig kommer att få ta del av varandras dagboksanteckningar. Det enklaste sättet att delge oss Era dagboksanteckningar är via mail; caaa03@student.bth.se eller ansd03@student.bth.se.

Forskningens nästa steg är intervjuer som kommer att ha utgångspunkt ur Era dagboksanteckningar. Intervjuerna kommer att ske vid ett tillfälle med vardera deltagare och varje intervjutillfälle beräknas pågå cirka en timma. Då Ni delger oss Era dagboksanteckningar är det bra om Ni även ger förslag på tid och plats för intervjutillfälle.

Deltagarens skydd:

Som deltagare skyddas Ni genom individskyddskravet, vilket består av fyra huvudkrav; informationskrav, samtyckeskrav, konfidentialitetskrav samt nyttjandekrav. Informationskravet innebär att Ni informeras om forskningens syfte och vilka moment som ingår i undersökningen. Vi vill även poängtera att Eran medverkan är frivillig och att Ni har rätt att avbryta om så önskas. Samtyckeskravet innebär att Ni har rätt att själva avgöra om och hur länge Ni vill medverka och på vilka villkor. Konfidentialitetskravet innebär att personuppgifter behandlas med konfidentialitet och förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan komma åt dem. Insamlad information registreras, lagras och rapporteras på ett sätt så att anonymiteten skyddas, det vill säga att ingen deltagare ska kunna identifieras. Nyttjandekravet innebär att det empiriska materialet endast användas till forskningsändamålet.

Att vi får ta del av Era kunskaper och upplevelser är mycket betydelsefullt för vår studie. Tack på för hand för Din medverkan!

Vid frågor kan Du nå oss; Caroline Andersson och Anja Seerbe, på telefonnummer 0702-74 85 64 eller 0703-17 68 37.

Bilaga B; Intervjuguide för socialsekreterare

Personlig bakgrund

Hur kom det sig att du blev socialsekreterare?

Hur länge har Du varit socialsekreterare?

Yrkesroll

Vilka anser Du är dina huvudsakliga arbetsuppgifter?

Hur skulle du beskriva din yrkesroll?

Klientroll

Hur skulle Du vilja beskriva din syn på klientrollen?

Hur ser du på klientens rättssäkerhet?

Interaktionen mellan klient och socialsekreterare

Kan Du beskriva hur ett möte mellan dig och en klient går till?

Vilka svårigheter upplever du och hur försöker du överbygga dessa?

Hur upplever du miljön på socialkontoret?

Vad är viktigt vid bemötandet av en klient?

Hur använder Du språket för att göra dig förstådd hos klienten?

Samarbete med andra sektioner och myndigheter

Hur ter sig samarbetet med andra sektioner och myndigheter?

Hur upplever du detta samarbete?

Bilaga C; Intervjuguide för klient

Personlig bakgrund

Ålder?

Hur skulle du beskriva den process som ledde fram till att du blev klient hos socialförvaltningen?

Hur upplever Du att du blev mottagen vid din första kontakt med socialförvaltningen?

Yrkesroll

Hur skulle Du vilja beskriva din syn på socialsekreterarens yrkesroll?

Vad anser du är en viktig egenskap hos socialsekreteraren?

Vad anser Du är socialsekreterarens viktigaste uppgift?

Klientroll

Hur skulle du vilja beskriva din egen roll som klient?

Interaktionen mellan klient och socialsekreterare

Hur upplever du miljön på socialkontoret?

Vad är viktigt vid bemötandet från personalen?

Hur upplever Du det språket som används vid socialkontoret?

Kan Du beskriva hur ett möte mellan dig och din socialsekreterare går till?

Framtidsutsikter

Hur försöker Du förändra din nuvarande situation?

Kan Du acceptera din nuvarande situation under en längre period?

Känner Du dig socialt accepterade som klient hos socialförvaltningen?

Upplever Du att kommunen (socialförvaltningen) ställer upp för/hjälper dig?

Hur upplever Du den hjälpen?

Bilaga D; Deltagarförteckning

Benämning	Kön
Socialsekreterare A	Kvinna
Socialsekreterare B	Man
Socialsekreterare C	Kvinna
Socialsekreterare D	Man
Socialsekreterare E	Man

Benämning	Kön
Klient A	Man
Klient B	Man
Klient C	Kvinna
Klient D	Kvinna
Klient E	Kvinna