

# Självständigt arbete på grundnivå

*Independent degree project – first cycle*

Socialt arbete 15 hp

*Social work*

## **Socialsekreterares maktposition och hantering av den**

En kvalitativ studie om hur socialsekreterare med strategier och förhållningssätt bemöter hanterar sin maktposition i mötet med klient

**Mia Junno Gelin**



**Mittuniversitetet**

MID SWEDEN UNIVERSITY

**Campus Härnösand** Universitetsbacken 1, SE-871 88. **Campus Sundsvall** Holmgatan 10, SE-851 70 Sundsvall.

**Campus Östersund** Kunskapens väg 8, SE-831 25 Östersund.

Phone: +46 (0)771 97 50 00, Fax: +46 (0)771 97 50 01.

**MITTUNIVERSITETET**

Avdelningen för Socialt arbete

**Examinator:** Masoud Kamali, masoud.kamali@miun.se

**Handledare:** Magnus Israelsson, magnus.israelsson@miun.se

**Författare:** Mia Junno Gelin, miju1500@student.miun.se

**Utbildningsprogram:** Socionomprogrammet, 210 hp

**Huvudområde:** Socialt arbete

**Termin, år:** VT, 2018

## **Abstract**

Individer behöver mat, vatten och tak över huvudet. Har en individ inte ekonomiska förutsättningar för att uppnå dessa behov kan hen känna skam och skuld. Skyddsnet i samhället ska ge stöd om en själv inte kan tillgodose dessa behov. Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) anger att socialtjänsten skall främja individers ekonomiska trygghet. Socialtjänsten vänder individen sig till om hen behöver stöd. Syftet med studien är därför att undersöka hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd ser på sin maktposition i mötet med klient samt vilka förhållningssätt och strategier det finns för att bemöta individer som kan uppleva skam. Det undersöks genom semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare som jobbar med ekonomiskt bistånd. Av studien framgick att arbetet inom ekonomiskt bistånd är flexibelt och att flexibiliteten påverkas av socialsekreterarnas kunskap och kompetens. God samtalsmetodik ansågs som framgångsrikt i mötet med klient. Utbildningar för de som arbetar med ekonomiskt bistånd upplevs vara få.

**Nyckelord:** Socialtjänst, Kunskap, Kompetens, Maktposition, Ekonomiskt bistånd, Socialarbetare, Socialsekreterare, Förhållningssätt, Strategier

## **Tack!**

Stort tack till studiens deltagare, utan er hade studien inte varit möjlig att genomföra. Tack till bekanta inom socialtjänst och socialt arbete som hjälpt mig att komma i kontakt med de personer som slutligen blev studiens deltagare.

Tack till min familj som stöttat mig och alltid tror på mig.

Slutligen vill jag speciellt tacka Magnus Israelsson som genom vägledning, tips och stöd varit mig behjälplig under hela studiens gång.

## Innehållsförteckning

<b>1. Introduktion</b>	<b>1</b>
1.1. Inledning och problemformulering	1
1.2. Syfte	2
1.3. Frågeställningar	2
1.4. Definitioner och centrala begrepp	3
<b>2. Forsknings- och kunskapsläge</b>	<b>4</b>
2.1. Socialtjänstens handlingsutrymme	4
2.2. Myndighet och makt	5
2.3. Etik	7
2.4. Utbildning och erfarenhet	8
<b>3. Teoretiskt perspektiv</b>	<b>11</b>
3.1. Yrkeskompetens i socialt arbete	11
<b>4. Metod</b>	<b>13</b>
4.1. Vetenskapsteoretisk positionering	13
4.2. Urval	14
4.3. Genomförande av studien	15
4.4. Analysmetod	15
4.5. Etiska överväganden	16
<b>5. Resultat</b>	<b>18</b>
5.1. Myndighetens och socialsekreterarens maktposition	18
5.1.1. <i>Hanteringen av sin position som socialsekreterare</i>	19
5.2. Mötet med hjälpsökande individer och deras syn på socialtjänsten	20
5.2.1. <i>Strategier och förhållningssätt som socialsekreterare</i>	21
5.2.2. <i>Svårigheter i mötet med hjälpsökande individer</i>	22
5.2.3. <i>Bemötande och erfarenhet</i>	23
5.3. Utbildning och kunskapskällor	24
<b>6. Diskussion</b>	<b>26</b>
6.1. Metoddiskussion	27
6.2. Vidare forskning	28
6.3. Avslutning	29

<b>7. Referenslista</b>	<b>30</b>
<b>Bilagor</b>	
Bilaga 1: Informationsbrev	34
Bilaga 2: Intervjubekräftelse	35
Bilaga 3: Intervjuguide	36

# 1. Introduktion

## 1.1. Inledning och problemformulering

Ekonomi avgör i allmänhet vilken levnadsstandard och vilka förutsättningar individen har i samhället. Med god ekonomi kan större delen av de grundläggande behoven som mat, vatten och tak över huvudet garanteras och ge oss trygghet. Men om risken för att dessa grundläggande behov inte kan täckas, kan vi uppleva hög stress, oro och skam. Risken finns även att vi inte kan uppnå vår högsta behovsnivå, självförverkligandet. Vid eventuell stress över detta kan vi hamna i en situation som individ där vi gör vad som helst för att kunna få de mänskliga behoven tillgodosedda.

Om vi hamnar i en situation där det finns risk för att vi inte kan täcka våra grundläggande behov är socialtjänsten, avdelning ekonomiskt bistånd, samhällets sista skyddsnät som vi kan vända oss till. Där kan vi få hjälp med våra ekonomiska förutsättningar om en inte kunnat få tillräckligt ekonomiskt stöd genom avlönat arbete och/eller andra bidrag i samhället som från exempelvis Försäkringskassan. Det krävs att individen har sökt samhällets andra ekonomiska ersättningar och ekonomiska stöd innan hen vänder sig till socialtjänsten, då socialtjänsten ska vara samhällets yttersta skyddsnät och individens sista utväg.

Enskilda individer kan tycka att det är ett nederlag att hamna i en situation där de behöver be myndigheter om hjälp för sin ekonomiska försörjning. Situationen kan för individen medföra nedsatt självkänsla redan innan första kontakt med socialtjänsten. Thoits (1986) menar att oönskade konsekvenser i ens livssituation, som exempelvis fattigdom ger individer minskad känsla av makt och bristande självkänsla. Således menar Thoits (1986) att individer redan i första mötet med socialtjänsten kan känna sig underlägsna. En känsla som möjligtvis kan påverkas utifrån att det är myndigheten, socialsekreteraren i fråga, som har makten att utreda och besluta om huruvida den enskilde har rätt till ekonomiskt stöd eller inte. Handgraaf et al. (2008) definierar makt just som något en individ har om denne har resurser för att påverka någon annans liv. Finns det verktyg för hur socialsekreterare ska hantera makten i mötet med klienter som kan känna stress och oro över sin ekonomiska situation med hjälp av erfarenhet och etisk medvetenhet?

Tidigare studier inom socialt arbete har visat att medvetenhet om sin position som socialarbetare kan påverka den relation som skapas mellan socialarbetaren och de individer som kommer i kontakt med dem, genom bland annat ökad trygghet hos båda parter i mötet (Bennett, Hassinger, Martin, Harris & Gold, 2015; Berger och Quiros, 2016). Baianstovu (2012) skriver också i sin studie rörande sambandet mellan socialtjänst, demokrati och mångfald att kunskap i socialt arbete, som i detta fall handlar om arbete utfört av socialtjänsten, möjliggör bedömningar vilka leder till ökad jämlikhet i samhället. Men det ställer höga krav på socialsekreterarna och deras yrkeskompetens (ibid.).

Socialstyrelsen (2018b) sätter upp riktlinjer som socialsekreterare inom offentligt socialt arbete ska utgå från. Riktlinjerna berör bland annat hur socialsekreterare ska handlägga ärenden, bemöta klienter och påtalar att de ska vara uppdaterad kring nya riktlinjer. Baianstovu (2012) menar att socialsekreterare som har kunskap och medvetenhet kring förhållningssätt och strategier, kan anpassa krav efter olika individers förutsättningar och situationer. Riktlinjerna förnyas relativt ofta och kräver fortsatt kunskapsutveckling hos socialsekreterare (Socialstyrelsen, 2000). Men hur balanserar socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd kraven som riktlinjerna anger och möjligheten till anpassning av densamma för klienten som kanske känner skam i mötet med myndigheten? Hur förhåller de sig till klienterna för att mötet ska bli så bra som möjligt, kan medvetenhet om sin och myndighetens maktposition vara till hjälp vid mötet med klienter? Socialarbetare har skyldighet att hantera sin position som innebär makt med etisk medvetenhet (International Federation of Social Workers, 2012). Det för att skapa bästa möjliga förutsättningar för de individer som socialarbetare i sin yrkesroll möter (SFS 2001:453). Vilket även regeringsformen (SFS 1974:152) tydliggör genom att benämna att den offentliga makten ska utföra sitt arbete med respekt för den enskilde individen.

## **1.2. Syfte**

Studien syftar till att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd uppfattar sin och myndighetens maktposition samt vilka förhållningssätt eller strategier socialsekreterare kan använda sig av i mötet med klienter som kan uppleva känslor av skam över sin ekonomiska situation.

## **1.3. Frågeställningar**

- Hur uppfattar socialsekreterare myndighetens maktposition?



- Hur uppfattar socialsekreterare sin egen maktposition?
- Vilka strategier och förhållningssätt använder sig socialsekreterare av för att hantera sin och myndighetens position i mötet med klienter som kan känna skam?
- Vilka verktyg upplever socialsekreterare finns för att de ska kunna skapa hållbara strategier och förhållningssätt för att hantera sin och myndighetens position i mötet med klienter som kan känna skam?

#### **1.4. Definitioner och centrala begrepp**

I studien används begreppet *socialarbetare* som samlingsbegrepp för att beskriva yrkesutövare inom socialt arbete, t.ex. socialsekreterare, fältassistenter och kuratorer. Begreppet *socialsekreterare* används för att beskriva utbildade socionomer som arbetare vid socialtjänsten. *Ekonomiskt bistånd* är en avdelning inom socialtjänsten, där socialsekreterare har som uppgift att hjälpa individer som behöver ekonomiskt stöd för att de själva saknar ekonomi nog för att täcka sina grundläggande behov. Begreppet *klient* används för att beskriva individer som kommer i kontakt med socialsekreterarna utifrån att de upplever sig behöva stöd från socialtjänsten. Socialsekreterarna kan upplevas ha *makt*, vilket är ett begrepp som används för att beskriva den positionella faktorn som berör personen som har möjlighet att påverka en annan individs liv genom att behålla eller tillhandahålla resurser (Torelli & Shavitt, 2010).

*Kompetens* och *kunskap* är centrala begrepp som används för att beskriva och diskutera vilken yrkeskompetens som krävs för att vara medveten om sin position som socialsekreterare samt för att medvetet och strategiskt kunna använda sig av strategier och förhållningssätt i mötet med klient. Begreppet *Kompetens* används i studien som samlingsbegrepp för att beskriva hur socialsekreterare med sin kunskap och sina personliga färdigheter kan utföra sitt arbete. *Kunskap* används för att beskriva förmågan att förstå en klients situation samt tillämpa lämpliga strategier och förhållningssätt för att bemöta klienten. Vidare beskriver begreppet *strategier* vilket upplägg eller vilken metod socialsekreterare använder sig av för att bemöta klienter medan *förhållningssätt* beskriver vilken attityd socialsekreterarna har i klientmötet.

## 2. Forsknings- och kunskapsläge

I detta kapitel presenteras en översikt över hur forsknings- och kunskapsläget ser ut idag kring ämnet studiens syfte menar att undersöka. Forskningslitteratur för studien har framförallt sökts via forskningsdatabasen ProQuest Social Science. Sökord som använts i sökningarna är *socialtjänst, ekonomiskt bistånd, myndighetsutövning, jämställdhet, jämlikhet, social work and social worker, power, financial, assistance, support, help, aid, diversity, abuse by social services, social worker, social work with financial assistance, a study, misuse, professional practice of social workers och a position of power, swedish welfare, sweden, social work in sweden, client*. Jag har även använt mig av DiVA portalen för att hitta uppsatser med liknande ämnen för att få tips på vetenskapliga källor för studien. Slutligen har jag använt mig av Primo, Universitetsbibliotekets egen sökmotor, för att finna kompletterande litteratur.

### 2.1. Socialtjänstens handlingsutrymme

Det sociala arbetet sker till stor del inom den offentliga sektorn, vilken utförs av statliga myndigheter, kommuner och landsting (Akademikerförbundet SSR, 2015). Socialtjänstens arbete styrs i regel av socialnämnden i kommunen, vilken i sin tur utgår från riksdagens instiftade lagar och de riktlinjer som Socialstyrelsen löpande ger ut (Socialstyrelsen, 2013; 2017). Den grundläggande lagstiftningen för svensk socialtjänst är Socialtjänstlagen (SFS 2001:453), SoL. SoL:s (SFS 2001:453) konstruktion som ramlag bygger på tankar om demokrati och solidaritet och dess syfte är bl.a. att främja jämlikhet och aktivt deltagande i samhällslivet. När det gäller ekonomiskt bistånd ska SoL (SFS 2001:453) fungera som det yttersta skydds nätet för människor och därmed garanterar social och ekonomisk trygghet för alla. SoL:s (SFS 2001:453) konstruktion som ramlag innebär en möjlighet för kommuner att kunna anpassa insatserna till hjälpsökande utifrån en helhetssyn av situationen och individernas behov (Socialstyrelsen, 2013).

SoL (SFS 2001:453) styr också de kommunala socialnämndernas ansvar och skyldigheter för hjälpsökande i kommunen. Likaså styr lagen till stor del även de enskilda socialsekreterarnas arbete med t.ex. handläggning av ekonomiskt bistånd. Pettersson (2018) beskriver att lag och riktlinjer innebär att socialtjänsten möjliggör för individens rätt till ekonomisk trygghet. Men för att socialtjänsten ska kunna bedöma om hjälpsökande har den rätten eller inte infinner sig vissa ”skyldigheter” för den enskilde, t.ex. att hen på olika sätt måste redogöra för sin livssituation eller lämna personliga handlingar (ibid.).

I SoL (SFS 2001:453) är en av de övergripande principerna att individen, i första hand, själv har ansvar över sitt liv. SoL (SFS 2001:453) anger att individen kan ha rätt till bistånd om hen själv inte har kunnat tillgodose sitt behov på annat sätt. Det innebär t.ex. trots att individen gjort vad hen kunnat, dvs. sökt ekonomisk hjälp från andra myndigheter och från andra håll i samhället, har hen ännu en för låg inkomst för att nå skälig levnadsnivå i enlighet med SoL (Pettersson, 2018). Men rätten till bistånd är som sagt inte villkorslös. Det förväntas att individen själv ska göra vad den kan för att bli självförsörjande och att hen framåt ska ha som mål att vara så fri från bidragstagande som hen möjligen kan (Socialstyrelsen, 2013). Socialtjänsten har således makt och möjlighet att hjälpa och stötta hjälpsökande individer i deras liv och förbättra deras livsvillkor. Men individer kan trots allt känna sig helt utlämnade för socialtjänstens bedömning och beslut (Pettersson, 2018). Myndighetsutövningen är ju sådana att det är myndigheten som ensidigt bestämmer utgången av ett ärende.

## **2.2. Myndighet och makt**

En grundläggande kraft i sociala relationer är makt (Handgraaf et al., 2008; Torelli & Shavitt, 2010). När det gäller makt och myndigheter har Torelli och Shavitt (2010) och Handgraaf et al. (2008) studerat utförandet av makt i olika situationer. Torelli och Shavitt (2010) definierar att makt innebär att en individ har möjlighet att påverka en annan människas liv genom att tillhandahålla eller behålla resurser. Utifrån att socialsekreterare har rätten att besluta vem som har rätt till ekonomiskt bistånd skapas makt ur den positionella faktor (Mattsson, 2015). I studien av Handgraaf et al. (2008) framgår att socialarbetaren kan påverka huruvida klienten har eller inte har någon makt i mötet utifrån att antingen använda sig av makten för sin egen skull eller med socialt ansvar. Vidare beskriver studien av Handgraaf et al. (2008) att personen som ansöker om hjälp kan få viss makt, om socialarbetaren använder sin position med välvilja och att en således kan påverka om makten skall vara helt eller delvis begränsad. Studien visar dock också att det inte alltid anses rätt att använda sin makt när socialarbetaren även har ett socialt ansvar (ibid.).

Thoits (1986) beskriver att oönskade konsekvenser i ens livssituation som exempelvis fattigdom kan ge individer bristande självkänsla och en minskad känsla av makt, författaren synliggör därmed en känsla hos den grupp individer som kommer i kontakt med socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd kan känna. Det kan innebära att individerna redan innan mötet kan känna bristande makt och påverkas av huruvida socialsekreteraren använder

sig av sin maktposition (ibid.). Herz och Johansson (2015) har också visat att personer som kommer i kontakt med socialtjänsten kan känna skam- och skuldkänslor. Det när socialtjänsten ges all makt att besluta om individen får rätt till bistånd eller inte, vilket kan kännas utlämnande och kan skapa stress (Pettersson, 2018). Vidare kan det innebära att individer känner sig helt utom kontroll och att det är socialtjänsten som styr vilket håll individens liv ska vända åt, vilket det till viss del innebär (Akademikerförbundet SSR, 2015).

Individen kan därmed redan vid ansökan om ekonomiskt bistånd känna att hen hamnat i ett läge som kan ge bristande självförtroende och känsla av misslyckande och skam, som i sin tur kan påverka individens hälsa och välmående (Røkenes & Hanssen, 2007). Socialsekreterare behöver således reflektera över hur individen kan uppleva utsatthet i situationen och vilka maktordningar i fråga som kan göra att individen känner sig maktlös (Molina, 2016). Røkenes och Hanssen (2007) beskriver att individer som känner att de styrs av andra lättare ger upp då de upplever sig maktlösa. Men Thoits (1986) menar att professionella socialarbetare kan vara behjälpliga genom att medvetet bemöta individen på ett sådant sätt som får hen att känna sig trygg. Socialarbetaren möjliggör då att man, tillsammans med individen, kan finna vägarna ur den önskade situationen individen upplever (ibid.).

Studien av Handgraaf et al. (2008) styrker påståendet om att maktlösa individer lättare ger upp, men visar även att individer som är helt utan makt i mötet med socialarbetare får mer stöd än de som har viss makt i mötet, på grund av sympatikänslor hos socialarbetaren. Den känslan kan också komma i och med att de skyldigheter individen åläggs vid ansökningsförfarandet möjligen kan tolkas så att människors rätt till självbestämmande krockar med rättvisepincipen (Pettersson, 2018; Socialstyrelsen, 2013). Självbestämmandepincipen innebär att individer ska få bestämma över sitt eget liv medan rättvisepincipen innebär att lika ska behandlas lika i situationer som är liknande och i dessa fall ska socialsekreterare begära likvärdiga handlingar från alla i liknande situationer oavsett individernas åsikter (Pettersson, 2018).

För att motverka de nämnda känslorna som stress, maktlöshet, skam och skuld menar Baianstovu (2012) att socialarbetare ska visa empati för individen och främja individens jämlika värde samt visa förståelse för dennes situation. Det utifrån vad Roberson, Ryan och Ragins (2017) beskriver, att en individ som känner sig förstådd kan hantera eventuell stress bättre. Liknande synpunkter har förts fram i Statliga offentliga utredningar t.ex. i betänkandet från Behörighetsutredningen (2010:65). Utredarna menar att för främjandet av hjälpsökande

individens självkänsla krävs att socialsekreterare informerar om individens rättigheter och ansvar för att på så sätt tydliggöra möjligheterna till individens delaktighet (SOU 2010:65). Herz och Johansson (2015) och Røkenes och Hanssen (2007) beskriver också att det är viktigt att socialarbetare är medvetna om sin position för att en ska kunna hantera situationen.

### **2.3. Etik**

Socialarbetare ska använda sin makt med socialt ansvar och med välvilja (Handgraaf et al., 2008). Med den makt som socialarbetaren har kommer också ett etiskt ansvar (International Federation of Social Workers, IFSW, 2012). Detta innebär att socialarbetare ska ha en etisk medvetenhet kring sin yrkesroll i arbete med människor (ibid.). IFSW (2012) säger att etisk medvetenhet för socialarbetare innebär att de ska skapa etisk debatt, följa etiska riktlinjer och kan motivera eventuella beslut med etiska överväganden. Vilket i socialt arbete kan ske både på mikro- och makronivå för att åstadkomma förändring på flera plan för den hjälpsökande individen (Bent-Goodley, 2014).

Med medveten användning av sin maktposition kan socialarbetaren möjliggöra en trygg miljö för klienten och därmed skapa större möjlighet för klienten i fråga att gå framåt, vidare och förhoppningsvis ut ur sin ekonomiska situation (Røkenes & Hanssen, 2007; Thoits, 1986). Vilket enligt Socialstyrelsen (2013) alltid är målet. Socialarbetare kan i sin professionella roll behöva ställa krav på sin klient och behöver hantera det på ett sådant sätt att den hjälpsökande individen också känner sin delaktighet, samt förstår varför hen behöver göra vissa saker och därmed inte behöver känna sig förbigången i relationen (Herz & Johansson, 2015). Thoits (1986) menar att det är viktigt att få individen att känna sig delaktig då det finns risk att påverka den hjälpsökande individens eventuella skam och skuld känslor negativt om socialarbetaren inte får hen att känna delaktighet. Roberson et al. (2017) menar också att de individer som ser det meningsfulla i det de gör blir mer motiverade till en förändring. Som hjälp för socialarbetare finns det verktyg att använda sig av i mötet med klienter, t.ex. de etiska riktlinjer och koder som Akademikerförbundet SSR (2015) och IFSW (2012) stiftar. Riktlinjerna säger att socialtjänsten ska arbeta med bl.a. etisk medvetenhet, solidaritet och jämställdhet (ibid.).

För att vara etiskt medveten gäller det för enskilde socialarbetaren att ständigt hålla sig uppdaterad kring forskning och praktik som rör socialt arbete samt ständigt medvetet utveckla sin kommunikationskompetens (IFSW, 2012). Eftersom yrket konstant utvecklas i takt med samhällets utveckling krävs kreativa förnyade lösningar som är grundade på evidens och

praktik (Bent-Goodley, 2014). Kompetens kring det kan hjälpa socialarbetare att motivera individer och främja deras självbestämmande (Akademikerförbundet SSR, 2015). Viljan att utveckla sin kunskap är enligt Socialstyrelsen (2000) absolut nödvändig för att ha förståelse för socialt arbete i en allt mer globaliserad värld. Røkenes och Hanssen (2007) menar att människan medfött har viss kommunikationskompetens och är något som ständigt används för att kommunicera med andra och därmed något människan ständigt utvecklar i mötet med människor i vardagslivet. Herz och Johansson (2015) beskriver att den typen av kommunikationskompetens som vi använder oss av i vardagen är uppbyggd på spontanitet. Vilket socialarbetare medvetet behöver använda sig av i arbetet för att kunna bemöta olika individer i skilda utsatta situationer (Baianstovu, 2012; Røkenes & Hanssen, 2007; Akademikerförbundet SSR, 2015).

Socialarbetaren behöver reflektera över sin attityd till individers och grupper likheter och olikheter för att ha en förståelse för samhällets mångfald och individers varierade kontexter (Roberson et al., 2017). I sin studie om sambanden mellan socialtjänst, demokrati och mångfald framför Baianstovu (2012) att det är mycket viktigt att socialarbetare inte ser på människor som en homogen grupp, utan erkänner individers olikheter och anpassa det sociala arbetet utifrån dem. Det ställer höga krav på att yrkesverksamma har förståelse för vad som är gott, ont, rätt och fel menar författaren. Herz och Johansson (2015) menar också att en socialarbetare med empati och kunskap kan skapa ett större handlingsutrymme i mötet med utsatta individer. Baianstovu (2012) menar att socialsekreterare kan skapa det genom att erkänna alla individer jämlika och ge alla samma tillgång till samhällets välfärdstjänster. Socialstyrelsens riktlinjer menar Baianstovu (2012) inte alltid är jämlikt anpassade. Men med god kunskap, utbildning och erfarenhet kan socialsekreteraren hantera detta och anpassa insatserna efter den utsatta individens behov och förutsättningar (SOU 2010:65).

#### **2.4. Utbildning och erfarenhet**

Røkenes och Hanssen (2007) skriver om att socialarbetaren ska känna sig själv, kunna förstå klientens upplevelse, förstå vad som sker i mötet och samspelet mellan socialarbetaren och individen för att kunna skapa en hållbar relation anpassad för syftet med mötet, vilket också är en del av vad Berger och Quiros (2016) undersöker i sin studie. För att ha kompetens att förstå detta behöver socialarbetaren både handlingskompetens, kommunikationskompetens och relationskompetens som skapas av relationsförståelse, relationella färdigheter, kunskaper, etiska reflektioner och instrumentala färdigheter (ibid.). Kunskap av detta förväntas

socialarbetare ha när de tagit examen vid socionomutbildningen (Dellgran & Höjer, 2000; Kejerfors & Alexius, 2012). Men IFSW (2012) menar också att socialarbetare ständigt är skyldiga att förnya sina kunskaper kring detta. Herz och Johansson (2015) samt Røkenes och Hanssen, (2007) menar att socialarbetare kan upprätthålla den skyldigheten genom att ta sitt ansvar och aktivt arbeta med sin utveckling inom det sociala arbetets praktik genom att följa rådande etiska koder och riktlinjer.

På vägen till erfarenheten kan socialarbetare både lyckas och misslyckas med hanteringen av sin maktposition och därmed, med medvetenhet och förmåga att vara självkritisk, lära sig av sina erfarenheter (IFSW, 2012). Pettersson (2018) menar att socialarbetare ska kunna lära sig läsa av olika situationer och kritiskt granska sig själv i dessa för att utveckla sin kompetens. Det kan innebära att erfarenhet möjliggör analys av mötets kontext och maktordningar som skulle ge ökad medvetenhet om hur socialarbetare positionerar och bemöter den hjälpsökande individen (Krekula, Närvänen & Näsman, 2005; Lykke, 2003).

Bennett et al. (2015) och Berger och Quiros (2016) har studerat hur längre utbildning för olika yrkesroller inom socialt arbete kan göra skillnad, både för klient och för kollegor i samtal och samarbete. Statens offentliga utredningar (SOU 2010:65) menar att socialarbetare med kompetens och kunskap om nämnda riktlinjer kan anpassa arbetet och skapa möjlighet för individuellt anpassade insatser. Berger och Quiros (2016) studie bygger på intervjuer med socialarbetare som har olika utbildningar för att undersöka skillnaden i hur någon med längre utbildning respektive kortare utbildning hanterar mötet med hjälpsökande individer. Medan Bennett et al. (2015) undersöker om utbildningsnivån gör skillnad i mötet med hjälpsökande individer genom att studera hur en arbetsgrupp innan utbildning, i form av workshops där de diskuterade bemötande, bemöter i förhållande till hur de hanterar och bemöter olika situationer efter utbildning.

Både studien av Bennett et al. (2015) och Berger och Quiros (2016) visar att ökad medvetenhet och självkännedom som kommer av diskussion, erfarenhet och utbildning från yrkesutövningen påverkar mötet med utsatta individer positivt, då det skapar ökad trygghet ur både individens och socialarbetarens perspektiv. Även andra har framfört att socialarbetarens självkännedom, förståelsen för vad som sker i samspelet mellan socialarbetare och klient samt den etiska medvetenheten är viktiga delar för att kunna skapa en hållbar relation för socialarbetare och klient som är anpassad för syftet med mötet (Røkenes & Hanssen, 2007).

Herz och Johansson (2015) lyfter att handledning tillsammans med yrkesgruppen, med särskilt utbildade handledare eller arbetsgivare, också kan vara något som hjälper till att utveckla socialarbetares självkänedom om hur de hanterar möten med klienter som kan känna skam eller skuldkänslor.

Berger och Quiros (2016) beskriver hur klienter kan känna sig tryggare i det behandlande mötet när socialarbetaren är mer erfaren då individen med det kan känna att det är lättare att dela med sig av sin situation. Det kan ha att göra med att socialarbetaren med mer erfarenhet lärt sig hantera fler typer av situationer och troligtvis vet hur utsatta individer ska bemötas på fler plan än någon med lägre erfarenhet (ibid.). I studierna av Bennett et al. (2015) och Berger och Quiros (2016) visar resultat på att utökad utbildning och medvetenhet kan påverka mötet med utsatta individer på ett positivt sätt genom att socialarbetaren således kan skapa tryggare möten.



### **3. Teoretiskt perspektiv**

Detta kapitel beskriver studiens teoretiska utgångspunkt. I Forsknings- och kunskapsläge (Kapitel 2) framkommer att kunskap och kompetens är någonting socialarbetare ständigt bör utveckla. I enighet med det anses yrkeskompetens som lämplig teoretisk utgångspunkt för att besvara studiens frågeställningar.

#### **3.1. Yrkeskompetens i socialt arbete**

Yrkeskompetens är ett begrepp som används för att beskriva sammansättningen av verk-sammans yrkeskunskap samt personliga kompetens inom sin yrkesutövning (Socialstyrelsen, 2006). Socialsekreterarnas yrkeskompetens ska framförallt innehålla kompetens i form av empatisk förmåga, förmåga att kritiskt kunna värdera information, kunna identifiera utsatta individers problematik samt gemensamt med den hjälpsökande individen kunna behandla väsentlig information om individens situation för att kunna ta rätt beslut i ärenden (Socialstyrelsen, 2015). Dellgran och Höjer (2000) menar att socionomutbildningen har ett ansvar att utbilda professionella socialarbetare redo för yrkeslivet. Så när socialarbetare tar examen vid socionomutbildningen förväntas de ha de kunskaper som krävs för att arbeta på både individ-, grupp- och samhällsnivå inom yrken som utför socialt arbete (Kejerfors & Alexius, 2012). Kejerfors och Alexius (2012) beskriver att dessa yrken är många och kan exempelvis vara socialsekreterare, kurator, fältassistent eller behandlingsassistent.

Som Kejerfors och Alexius (2012) skriver så förväntas socialarbetare ha kunskaper nog att genomföra det sociala arbetet som socialsekreterare vid examensdagen. Det beskrivs under forsknings- och kunskapsläge (Kapitel 2) att det även är viktigt att vara medveten om att samhället ständigt utvecklas och förändras och att socialarbetare i takt med det behöver utveckla sin kunskap berörande socialt arbete (Bent-Goodley, 2014). Att utveckla sin kunskap anses även vara en skyldighet när en arbetar som socialarbetare menar IFSW (2012). Detta i enighet med att arbetsgivaren är skyldig att ge socialarbetare utrymme för att utveckla kunskaperna på arbetstid för att garantera att socialt arbete genomförs med god kvalitet (Akademikerförbundet SSR, 2015).

Kompetens som beskrivs speciellt viktig för socialsekreterare att utveckla är, enligt Akademikerförbundet SSR (2015), den professionella kompetensen som innebär att socialsekreteraren ska vara etiskt medveten och mogen och ska därmed ha en direkt etisk karaktär.

Med det menas att socialsekreteraren ska ha en människosyn som innebär att hen vill främja jämlikhet, respekt, vänlighet, att en kritiskt kan granska sina färdigheter, att en ska vara empatisk och lyhörd samt ska ha en god samarbetsförmåga (ibid). De beskrivna egenskaperna är socialsekreterare i ständigt behov av att utveckla i takt med samhällets utveckling och vid förnyelse av riktlinjerna och lagarna inom området (IFSW, 2012). Socialstyrelsen (2006) tydliggör även vikten av att socialsekreterare systematiskt följer upp den hjälpsökande individens situation för att systematiskt uppdatera kunskapen som kan påverka utfallet av ärendet för den hjälpsökande individen. Socialsekreterares yrkeskompetens handlar således om att bemöta klienter på ett empatiskt och lyhört sätt för att kunna inhämta den information som enligt de rådande riktlinjerna är relevant för att på en empirisk grund kunna besluta i ärendet.

I denna studie framkommer det i forsknings- och kunskapsläge (Kapitel 2) att kunskap i vetenskaplig form, kunskap som kommer från erfarenhet samt förmågan att ständigt utveckla dessa är kompetens en behöver som socialarbetare i sin yrkesutövning. Med det anses yrkeskompetens relevant att använda som teoretisk utgångspunkt i denna studie för att med de centrala begreppen *kompetens* och *kunskap* analysera och diskutera hur yrkeskompetensen kan påverka socialsekreterares hantering av sin maktposition samt eventuella strategier och förhållningssätt i mötet med klienter som kan känna skamkänslor när de ansöker om bistånd.

## 4. Metod

I detta kapitel tydliggörs hur jag har valt att gå tillväga för att utforma och genomföra studien samt att jag beskriver hur jag valt att studera studiens resultat.

### 4.1. Vetenskapsteoretisk positionering

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare, som arbetar med ekonomiskt bistånd, uppfattar sin och myndighetens maktposition samt vilka förhållningssätt eller strategier de använder sig av i mötet med klienter som kan uppleva skam och skamkänslor över sin ekonomiska situation. Då syftet är att undersöka detta utifrån socialsekreterarnas egen syn på sitt arbete är det relevantt att ställa frågor som kan ge personliga och öppna svar istället för slutna. Jag vill således undersöka socialsekreterares faktiska syn på sitt arbete, sin maktposition och de strategier som de eventuellt kan använda sig av. Målet är att förstå socialsekreterares upplevelser i sin helhet istället för att definiera dem, dvs. både förstå helheten, dess delar och sedan dess helhet igen. Därför kommer jag att behöva tolka socialsekreterarnas svar. Kvalitativ metod och en hermeneutisk ansats är därmed lämplig. Det hermeneutiska sättet att tolka utgår från den ontologiska ståndpunkten att samspel och sociala situationer påverkar, skapar och förändras i sociala situationer (Bryman, 2011; Kvale & Brinkmann, 2014).

I en kvalitativ studie är det personliga mötet och förhållandet mellan den som utför intervjun och intervjupersonen centralt (Kvale & Brinkmann, 2014). Det är viktigt att reflektera över att relationen kan påverka resultatet, då jag vill att samma typ av studie ska kunna utföras av en annan person men fortfarande i princip ge likvärdigt resultat (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2010). Jag är dock medveten om att en kvalitativ studie inte är mätbar på samma sätt som en kvantitativ. Bell och Waters (2014) beskriver vikten av att reliabilitet och validitet alltid ska redogöras i forskningsstudier, oavsett metodval. Specifikt beskrivs dock begreppen validitet och reliabilitet som olämpliga i kvalitativa studier. Istället ska begreppen trovärdighet, pålitlighet och överförbarhet användas (Bryman, 2011). I sammanhanget är det viktigt att belysa min förförståelse för undersökningsområdet eftersom det möjligen kan påverka den analys som görs. Jag har under mina fältförlagda studier arbetat inom Socialtjänsten och med ekonomiskt bistånd. Därmed har jag deltagit som observatör vid möten och handläggning av ärenden med individer som ansökt om ekonomiskt bistånd. I mötet med hjälpsökande individer har jag noterat att handläggare medvetet och omedvetet använt sig av strategier och förhållningssätt för att bemöta klienter på bästa sätt. Det har gett mig nya perspektiv på arbetet

med hjälpsökande individer. Socialstyrelsen (2013) skriver att största anledningen till att hjälpsökande individer kommer i kontakt med Socialtjänsten är för att ansöka om ekonomiskt bistånd, vilket gjorde att jag valde att genomföra min studie inom detta område.

#### 4.2. Urval

Urvalet för denna studie är socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd på socialtjänsten. Socialtjänsten i Sveriges kommuner har enligt SoL (2001:453) ansvaret att främja bl.a. människors ekonomiska trygghet. Vid Socialtjänsten är det socialsekreterare som arbetar med handläggning av ärenden som rör ekonomiskt bistånd. Mer specifikt arbetar socialsekreterarna inom detta område med att handlägga ärenden och fattar beslut gällande ekonomiskt bistånd utifrån vad som framkommer om klientens situation i samtal med klienten i fråga. Utifrån detta blev min målgrupp för studien självklar, *”Socialsekreterare på Socialtjänsten som handlägger ärenden inom ekonomiskt bistånd”*.

För att kunna genomföra studien behövde jag ta hänsyn till tidsramen för undersökningen och utifrån den göra ett rimligt urval ur populationen (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2010). Fyra till sex deltagare till undersökningen bedömdes därmed vara önskvärt. Urvalet gjordes genom ett s.k. bekvämlighetsurval i form av snöbollsurval (Bryman, 2011). Genom att använda mitt kontaktnät inom socialtjänsten, dvs. tidigare socionomstudenter som idag arbetar inom socialtjänst, kontakta min tidigare handledare från den fältförlagda utbildningen, samt talat med studenter som genomfört den fältförlagda utbildningen vid socialkontor inom ekonomiskt bistånd fick jag tillgång till kontaktuppgifter till eventuella deltagare för en fysisk intervju.

Det var svårt att få tag på tillräckligt med deltagare för studien. Jag kontaktade sex avdelningar för ekonomiskt bistånd i sex olika kommuner runt om i Sverige via mejl. De flesta jag kom i kontakt med svarade nej vid första kontakten. Men jag fick slutligen kontakt med fem personer som visade intresse för att delta. De fem var fortsatt intresserade när de fått närmare beskriven information om studien. Önskvärt var att genomföra fysiska intervjuer eftersom, som Bryman (2011) beskriver, det ger möjlighet till en djupare förståelse för deltagarnas svar i och med att intervjuaren då får möjlighet att läsa av minspel, reaktioner och gester. Men pga. deltagarnas arbetsbelastning samt fysiskt avstånd var det svårt att hitta lämpliga tider för fysiska intervjuer. Istället togs beslutet att genomföra intervjuerna via telefon. Trots detta beslut löste jag inte lämplig tid för intervju med en av de intresserade, vilket ledde till att hen slutligen inte deltog i studien.

Deltagarna hade minst ett års erfarenhet av att arbeta med ekonomiskt bistånd, den som hade längst erfarenhet hade arbetat inom yrket i 25 år. Tre av deltagarna var utbildade socionomer, varav två var auktoriserade socionomer. Den fjärde deltagaren genomförde sista terminen av socionomutbildningen och hade en timanställning på Socialtjänsten vid intervjutillfället. Deltagarna i studien har därmed varierande yrkeskunskap och erfarenhet av arbetet med ekonomiskt bistånd, men alla har erfarenhet av att handlägga ärenden inom området. De fyra deltagarna arbetar inom tre olika kommuner. Deltagarna i studien namnges inte eftersom deras utifrån att deras personuppgifter hanteras konfidentiellt. I kapitlet 5. ”Resultat” fingeras deras namn i anslutning till de citat som används.

### **4.3. Genomförande av studien**

Till deltagarna som visat intresse för att delta i studien skickade jag ut ett Informationsbrev (Bilaga 1) med mer information om studies syfte, innan de bekräftade sitt deltagande. Alla deltagare som fått brevet var fortsatt intresserade att delta. När de bekräftat sitt deltagande i studien skickades en Intervjubekräftelse (Bilaga 2) ut med en avtalad tid för intervjun. Med Intervjubekräftelsen sändes även en Intervjuguide (Bilaga 3) som i stort sätt beskrev de frågor som skulle ställas vid intervju-tillfället. Intervjuguidens syfte var att strukturera upp intervjun på ett någorlunda följdriktigt vis samt att avdramatisera ämnet för studien (Kvale & Brinkmann, 2014).

Intervjuerna var semistrukturerade. Vilket ansågs var mest lämpligt för studien då jag var ute efter socialsekreterarnas egna erfarenheter. I en kvalitativ studie kan det vara svårt att följa en helt strukturerad intervjuguide och inte avvika med följdfrågor (Bryman, 2011). Den typen av intervjuer innebär att intervjuaren kan vara flexibel under intervjuens gång och eventuellt anpassa intervjun och dess frågor efter deltagarnas svar och vad de ansåg som mest relevant att framföra (ibid.). Under intervjuerna innebar det att deltagarna ibland besvarade frågor innan de var ställda samt att jag kunde ändra turordningen på frågorna för att få samtalet att flyta på. Telefonintervjuerna varade i 25-45 minuter. Samtliga intervjuer spelades in efter samtycke från samtliga deltagare. Avsnittet “etiska överväganden” beskriver samtycket närmare.

### **4.4. Analysmetod**

Strax efter intervjuerna påbörjades transkriberingen av materialet för att få en överblick över det medan samtalet fortfarande fanns färskt i minnet. Ljudinspelningarna var av god kvalitet

och påverkade inte transkriberingen negativt. Transkribering innebär att man ordagrant skriver ner vad som sagts under intervjun. Analys av intervjutexterna började redan i samband med att jag genomförde intervjuerna, mer eller mindre medvetet. Efter att jag transkriberat materialet påbörjades den mer systematiska analysen, i form av meningsanalys. Analysmetoden är vald därför att den ansågs mest relevant för att jag trovärdigt, pålitligt och med överförbarhet skulle kunna presentera studien och resultatet (Bryman, 2011).

Det empiriska materialet har schematiskt delats upp i teman och kategorier anpassade efter studiens frågeställningar (Kvale & Brinkmann, 2014). De teman som blev synliga vid transkriberingen var *”Myndighetens och socialsekreterarens maktposition”*, *”utbildning och erfarenhet”*, *”svårigheter i mötet med hjälpsökande individer”*, *”hjelpsökande individers syn på socialtjänsten”* samt *”strategier och förhållningssätt som socialsekreterare”*. Det innebar att jag har analyserat och tolkat materialet genom att aktivt varit medveten om att olika ord kan ha samma mening i olika kontexter (Bell & Waters, 2014). När jag i resultatet återger respondenternas citat, så gör jag det ordagrant. Citat har omvandlas till skriftspråk för att utöka läsvänligheten av resultatet.

Vid analysen av intervjumaterialet så är det viktigt att göra det kritiskt och systematiskt (Gustafsson, Hermerén & Petersson, 2004). Olika individer kan tolka en text olika vilket kan innebära tolkningsproblem (Kvale & Brinkmann, 2014). I de tolkningar som gjorts har jag varit medveten om att det finns en möjlighet att negativt påverka trovärdigheten och pålitligheten av resultatet om jag inte aktivt är kritisk mot min egen tolkning. En författares förförståelse kan annars ge missvisande resultat (Widerberg, 2002). Det innebar att jag medvetet har arbetat för att inte låta resultatet påverkats efter vilket resultat jag med min förförståelse förväntat mig (Kvale & Brinkmann, 2014).

#### **4.5. Etiska överväganden**

Vetenskapsrådet (2017) lyfter etiska riktlinjer som är viktiga att förhålla sig till när en genomför forskning kring människor för att skydda individerna som deltar i forskningen. Dessa riktlinjer är föreskrivna utifrån lagen (SFS 2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor och beskriver under 1 § att lagen syftar till att skydda den enskilda individen genom att respektera människovärdet vid forskning som omfattar människor genom etikprövning av sin forskning, samt utifrån regeringens utfärdade föreskrifter (Vetenskapsrådet, 2017). De handlar om att jag som forskare ständigt ska ta hänsyn till samt reflektera över forskningsetik

i forskning om människor, vilket handlar om att skydda de deltagare och informatörer som är en del av forskningen och studien (Gustafsson, Hermerén & Petersson, 2004).

Som jag tidigare nämnt så har Vetenskapsrådet (2017) tagit fram forskningsetiska principer som jag naturligtvis valt att förhålla mig till för att kunna upprätthålla god forskningsetik. De har jag förhållit mig till genom att följa de fyra huvudkraven *Informationskravet*, *Samtyckeskravet*, *Konfidentialitetskravet* och *Nyttjandekravet* som Vetenskapsrådet (2002) beskriver. De har uppfyllts genom att tydligt informera i Informationsbrev (Bilaga 1), Intervjubekräftelse (Bilaga 2), Intervjuguide (Bilaga 3) samt muntligt vid intervjutillfället om deltagarens rättigheter och hantering av deras personuppgifter och svar.

*Informationskravet* uppfylldes genom att informera om studiens syfte och vilka villkor som gäller för deltagarna. För att uppfylla *Samtyckeskravet* har jag i samtliga 3 Bilagor samt muntligt tydliggjort att de som var intresserade av att delta kan avbryta studien när de än vill samt kan undvika att besvara frågor som de inte anser lämpliga att besvara, utan att detta skulle innebära några negativa följder. Jag har hanterat *Konfidentialitetskravet* genom att endast använda deltagarnas uppgifter och svar i denna studie samt genom att hanterat personuppgifterna konfidentiellt. Jag raderar allt insamlat material om och från deltagarna i samband med att uppsatsen blir godkänd för att materialet inte ska kunna användas i annat syfte eller vid annat tillfälle och i och med det uppfyller jag även *Nyttjandekravet*.

## 5. Resultat

I detta kapitel presenteras resultaten från studiens fyra intervjuer samt kopplingar mellan resultatet, yrkeskompetens (Kapitel 3) och det redovisade forsknings- och kunskapsläget (Kapitel 2). Intervjupersonernas personuppgifter hanteras konfidentiellt och deras namn är fingerade. I texten benämns intervjupersonerna som Jens, Sara, Harry och Emma.

### 5.1. Myndighetens och socialsekreterarens maktposition

Herz och Johansson (2015) beskriver att man som socialsekreterare har makten att ställa krav på klienter. Socialsekreterarna Harry, Emma, Sara och Jens påtalar även dem att de upplever att myndigheten och dem själva har en position som innebär makt. Emma sa att *“Det går inte att bortse ifrån att det finns makt i en myndighet tycker jag...”*. Och Sara sa *“Ja, alltså absolut”* när hon besvarade frågan kring om myndigheten kan ha makt. Liknande uttalande kom även från Harry, *“... myndighetsutövning är ju en balans av makt hela tiden”*. Detta menade Jens påverkades av att myndighetens arbete grundar sig på lagar och riktlinjer *“... det är ju lagstyrt och det är ju egna riktlinjer för hur man ska göra i olika ärenden och så”*. Lagen som framförallt styr socialtjänstens arbete är ramlagen SoL (SFS 2001:453). Även RF (SFS 1974:152) styr socialtjänstens arbete.

Myndighetens position var något intervjupersonerna var medvetna om. *“Jag menar det här, vi sitter ju ändå på ett beslutsfattande, vi sitter ju på en myndighetsutövning som kan ha avgörande betydelse för människors hela tillvaro”* (Jens). Vidare beskriver Jens att *“... det är viktigt att man använder det på rätt sätt som jag sa från början. Det är ju superviktigt att man är noggrann och ser till att pengarna hamnar rätt”*. Jens påtalar vikten av att vara noggrann för att kunna ta rätt beslut. Men Sara beskriver att hon inte alltid är säker på att alla förstår innebörden av positionen en har när en arbetar med myndighetsutövning, *“Det är ju liksom en större maktposition, tror jag, än vad många inser”*. I intervjuerna diskuterades också att det är ekonomi socialsekreterarna arbetar med, vilket är något som kan ha en avgörande roll för tillvaron för individerna som kommer i kontakt med socialtjänsten, vilket Jens uttryckte med *“... pengar är något som alla behöver, pengar är något som alla vill ha”*. Således påtalade Jens och Sara att arbetet med klient påverkas av myndighetens position och hanteringen av den.

*“Alltså jag tänker om dem har väntat länge på en besökstid till exempel... om jag ringer och säger hej kan vi ha trepartssamtal tillsammans kring den här*



*klienten, det skulle vara väldigt bra om den kommer igång med någonting, den är motiverad att komma igång men någonting. Då tror jag tyvärr att det kan gå snabbare för mig att fixa ett, ett möte än för bara klienten, tyvärr.”* (Emma).

Med detta menar Emma att socialsekreterare kan ha större makt och påverkan hos andra myndigheter än vad individerna som söker hjälp hos myndigheten har.

### ***5.1.1. Hanteringen av sin position som socialsekreterare***

I studien framkom således att socialsekreterarna ansåg att deras yrkesutövning styrs av myndigheter, lagar och riktlinjer, men påtalade också att de har utrymme att anpassa sitt arbete. *“Man ser kanske just makt och man ser kanske just att allt är inte skrivet i sten av det kommunen säger, utan att du har ett handlingsutrymme liksom”* (Sara). Intervjupersonerna pratar om att lagar måste socialsekreterare förhålla sig till, men de riktlinjer och policys som är uppsatta måste en inte förhålla sig till om en exempelvis kan styrka annat beslut genom lagstiftning eller barnperspektiv, *“... så kan du ju om du hänvisar till barnperspektivet gå emot kommunens policys till exempel och bevilja saker”* (Jens).

Även om det framkom i intervjuerna med socialsekreterarna att de ansåg sig ha en maktposition, så var de inte helt överens om hur eller om socialsekreterare borde använda sig av den. Socialsekreterarnas maktposition påtalas även av bl.a. Handgraaf et al. (2008). Tre av de fyra intervjupersoner menade att det kan finnas fördelar med att använda sin maktposition för att motivera klienten till att göra något för att förändra dennes ekonomiska situation.

*“Så om den personen då har misskött sin praktik och det gruvligaste utan att ha giltig anledning till det, då reducerar vi försörjningsstödet nästa månad. Då får du kanske bara hyran och matpengar. Hälften gentemot vad du brukar få. Personen kanske ser det som ett straff och tycker att man har använt sin makt på ett inte trevligt sätt. Men vi ser det som en motivation, det måste vara skillnad på att göra saker, aktivt delta och följa planeringar och på att missköta sig”* (Jens).

Jens menar att deras jobb är att motivera klienter att arbeta mot självförsörjning och att detta ibland kan göras genom att använda sin maktposition som socialsekreterare. Men som Pettersson (2018) påtalar, så kan då självbestämmandeprincipen krocka med rättvisprincipen,

då individen påverkas av socialsekreteraren att göra saker som de kanske inte självständigt hade valt att göra.

*“Alltså jag gillar ju inte det sättet att motivera på liksom, det är ju att använda sig av maktmedel för att motivera. Och det liksom är ju, det tycker jag ju är problematiskt. För då är det ju kanske inte personen själv som vill...”* (Sara)

Trots att Sara var medveten om att socialsekreterare genom makt kunde motivera så var hon osäker på om hon ansåg denna strategi etiskt korrekt att använda sig av. Hon påtalade att det var en komplex fråga och önskade att det var något som socialsekreterare skulle reflektera över utifrån att hon ansåg att det inte alltid var eftersträvansvärt. Handgraaf et al. (2008) säger också att socialarbetaren inte alltid bör använda sig av sin makt när en har socialt ansvar. Detta då det innebär att socialsekreteraren utnyttjar sin position och makt för att tillhandahålla eller erhålla ekonomiskt bistånd för att påverka individen (Torelli & Shavitt, 2010). Men Handgraaf et al. (2008) skriver också att socialarbetare kan använda sin position med välvilja och med socialt ansvar och med det eventuellt fördela makten mellan sig som socialarbetare och klient.

## **5.2. Mötet med hjälpsökande individer och deras syn på socialtjänsten**

När individer möter socialtjänsten för att söka hjälp menar Røkenes och Hanssen (2007) att det kan skapa olika känslor som påverkar individens självförtroende. Harry påtalar också detta och säger *“Det säger dom ju att, liksom, att dom tycker att det är en skam och komma till socialtjänsten och söka försörjningsstöd”*. Vilket är viktigt att bemöta och hantera genom att skapa en trygg miljö för den hjälpsökande individen (Røkenes & Hanssen, 2007). Jens säger att *“... det viktigaste tycker ju jag, det är detdära att ha ett empatiskt, en empatisk framtoning så att dem känner att dom blir lyssnad på, att dom blir tagen på allvar”*. Vidare beskriver Sara att *“Samtidigt som jag måste vara kontrollerande i jobbet, jag måste kontrollera att dom har rätt till försörjningsstöd, så vill jag ju samtidigt skapa relation med klienten och försöka att stärka den och få den vidare ur självförsörjning”*.

Pettersson (2018) beskriver att individer i mötet med socialsekreterare kan känna sig helt utlämnad till socialtjänstens beslut i och med socialsekreterares positionella förutsättningar som innebär makt. Det då, som socialsekreterare i studien beskriver, klienter kan ha stora behov att ordna med sin ekonomi för att livet ska fungera. Individen kan känna sig helt maktlös och socialarbetaren kan styra huruvida denne har någon makt i situationen (Torelli och Shavitt,

2010). Men som Jens och Sara påtalar så är det möjligt att den enskilde hjälpsökande kan ges möjlighet att känna delaktighet och viss möjlighet att påverka sin situation trots att socialsekreterarna grunda sina beslut på gällande lagstiftning om de bemöter individer med respekt och vänlighet. Vilket styrker vikten av att socialarbetare är i behov av personlig kompetens i form av empatisk förmåga (Socialstyrelsen, 2006; 2015)

### **5.2.1. Strategier och förhållningssätt som socialsekreterare**

*”Vi har väl ingenting, vi har väl egentligen inga såhär strikta regler, att såhär och såhär ska man göra eller dom här frågorna måste man ställa eller något sådant där”* svarade Jens när frågan om bestämda strategier och förhållningssätt ställdes. Vad gällde strategier och förhållningssätt var det inte heller någon av de andra intervjupersonerna som kunde komma på att de hade några bestämda strategier och förhållningssätt inom ekonomiskt bistånd. *”Det är väl liksom mer riktlinjer för bedömning, det är ju liksom inte själva samtalet, då har vi inte bestämda strategier och förhållningssätt liksom på så sätt”* (Sara). Men alla intervjupersonerna ansåg att det var av vikt att bemöta klienterna respektfullt och att socialsekreteraren visar respekt i mötet och lyssnar på den hjälpsökande individen och de intervjuade menade att en skapar egna strategier för att möjliggöra detta.

*”Grundpelaren som jag alltid försöker ha med mig, det är att man ska vara eller att jag ska vara respektfull mot dem som jag möter... många drar sig för att ha kontakt med oss. Så att just, att möta det med respekt och vara, men professionell på det viset, att man är varm och i typ bemötande och lyhörd framförallt”* (Emma).

*”Vilken sida vid skrivbordet vi sitter på, det är egentligen bara tillfälligheter. Vi kan lika gärna hamna i något så vi behöver ansöka om försörjningsstöd”* (Harry). I arbetet med hjälpsökande individer är förståelsen för dennes utsatthet, jämlika värde och eventuella skamkänslor som kan uppstå i mötet med socialtjänsten kunskap som socialsekreterare förväntas ha (Akademikerförbundet SSR, 2015; SOU 2010:65). Att individers värde är jämlikt innebär, som Baianstovu (2012) säger, inte att socialarbetaren ser alla individer lika, utan att en ser deras olikheter. Men förståelsen för individen och dennes situation är komplex, men något socialarbetaren kan lära sig förstå genom att ständigt utveckla sin kunskap och kompetens genom erfarenhet och att ständig följa rådande riktlinjer som beskriver att socialarbetare

ständigt är skyldig att utveckla sin kunskap i takt med samhällets utveckling (Bent-Goodley, 2014; IFSW, 2012; Socialstyrelsen, 2000).

*“Vårt enda redskap egentligen i mötet, det är ju liksom oss själva och vår samtalsmetodik det är ju liksom vi som liksom någonstans kan lägga ribban för hur samtalet ska bli”* (Jens). Det Jens beskriver är att socialsekreterarnas sätt att bemöta och deras sätt att kommunicera är det främsta verktyget i mötet med klienter. Sitt sätt att kommunicera och kommunikationskompetensen är något som ständigt används och utvecklas i mötet med människor (Røkenes & Hanssen, 2007). *”Grundpelaren som jag alltid försöker ha med mig, det är att man ska vara eller att jag ska vara respektfull mot de jag möter... varm i bemötande och lyhörd framförallt”* (Emma). Människor är olika och behöver bemötas olika (Baianstovu, 2012).

*“Jag har den makten som jag besitter utifrån min roll som socialsekreterare, men jag brukar också försöka lägga över det på klienten. Att det som klienten gör, eller vad man ska säga, det är det jag måste ta mina beslut på”* (Emma).

På så sätt menar Emma att socialsekreterare kan försöka lägga makten hos den utsatta individen i fråga istället för att inneha all makt som socialsekreterare. Handgraaf et al. (2008) beskriver också att socialarbetare med medvetenhet och välvilja kan fördela makten på ett sådant sätt att individen känner sig mer delaktig. Emma försökte tydliggöra vad hon menade med detta och förklarade att, om individen gör vad som behövs för att bli beviljad ekonomiskt bistånd så kommer hen också att bli beviljad. Det individen kan behöva göra menar Emma är att söka det antalet jobb i månaden som riktlinjerna påtalar eller kontaktar andra myndigheter som kan vara individen behjälplig för att kunna ta sig ur rådande ekonomiska situation. På så sätt kan också individen se det meningsfulla i att göra de saker som socialsekreteraren i fråga försöker motivera till. Kan socialsekreteraren få klienten att se sina skyldigheter som meningsfulla så kan hen motiveras till ett förändringsarbete menar Roberson et al. (2017).

### **5.2.2. Svårigheter i mötet med utsatta individer**

Deltagarna påtalade att det kan finnas svårigheter med att bemöta individer som ansöker om ekonomiskt bistånd. *“Att du har en fungerande ekonomi är ju en förutsättning för att det ska funka i din vardag”* (Sara). Vilket hon menar skulle kunna vara en morot för klienten. Men Sara säger också *“vad jag har hört, att det är just ekonomiskt bistånd som är ganska utsatt för liksom hot och så, för att just ekonomin är ju så känslig”*. Hon menar alltså också att individer

nästan kan göra vad som helst för att ordna upp sin ekonomi, vilket Sara menar kan innebära att hjälpsökande individer kan bli otrevliga och i vissa fall även hotfulla när de möter socialsekreterare för att ansöka om ekonomiskt bistånd.

Jens beskriver att *“Det finns ju en utbredd om man säger, en misstro att, att vi bestämmer vilka, att vissa grupper får mer än andra”*. Vidare säger han också att...

*“Det är jätteviktigt att vi liksom tar död på fördomarna innan dom ens liksom läggs på bordet. Att vi förklarar det här med riksnormen, att alla räknas på samma sätt, att det är samma belopp man liksom använder sig utav... att det faktiskt finns en rättvisa både inom kommunen och mellan kommunerna”*  
(Jens).

Jens menar således att fördomar kan skapa svårigheter i arbetet med hjälpsökande, men påtalar att socialsekreterare kan försöka förhindra detta genom att förtydliga att alla i samhället har samma rättigheter och skyldigheter när det gäller rätten till ekonomiskt bistånd.

### **5.2.3. Bemötande och erfarenhet**

Under samtalen om strategier och förhållningssätt framkom att deltagarna ansåg att erfarenhet var en viktig nyckel till framgång i bemötandet för att kunna skapa en trygg miljö för individerna i fråga. Socialsekreterarna menade att positionen som de har, som anses innebära makt, var viktig att kunna hantera och vara ödmjuk mot. *“Den makten behöver man ju vara väldigt ödmjuk mot... när jag var socialsekreterare i början då kanske jag inte var lika ödmjuk mot den om jag ska vara ärlig”* (Harry). Harry beskriver således att de med erfarenhet har lättare att vara ödmjuk mot sin position som socialsekreterare. Mattsson (2015) säger att socialsekreterarna inte helt kan komma ifrån de positionella faktorerna som påverkar mötet, men att en kan bemöta dem på ett sådant sätt att en anpassar dem efter klientens bästa.

*“Men i början när jag var socialsekreterare då kände jag... alltså då var jag väl fyrkantig. Lutade mig tillbaka mycket på lagen. Lagen säger si och lagen säger så. Då hade jag kanske behövt det mer. Men nu så är jag ju mer fokus på individen liksom”* (Jens).

*”Vi har inte riktigt uttalade förhållningssätt... jag försöker blicka framåt hela tiden... Hur kan vi använda oss utav det vi har, våra erfarenheter för att komma framåt? Jag använder ju mig själv som verktyg... alltså jag möter personerna där de är”* (Harry).

Vilket Jens och Harry sa när vi pratade om fasta strategier och förhållningssätt. De menar att socialsekreterare kan bemöta individer mer flexibelt med kunskap och kompetens i form av samtalsmetodik byggd på sin erfarenhet inom yrket. Generellt visade studiens resultat att kompetens kring samtalsmetodik var det viktigaste verktyget i arbetet som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Resultaten bekräftas också i tidigare forskning. Dels då studien av Berger och Quiros (2016) visar att socialarbetares ökade trygghet, som kommer med erfarenhet, avspeglar sig i mötet med utsatta individer. Det genom att individerna upplever större trygghet i mötet med en erfaren socialarbetare gentemot om de möter en mindre erfaren socialarbetare, då erfarna socialarbetare har större kunskap om att bemöta olika typer av utsatthet (ibid.).

### **5.3. Utbildning och kunskapskällor**

Socialsekreterare har, som tidigare nämnt, ständigt ansvar att utveckla sin kompetens kring samtal och bemötande (IFSW, 2012). Studien visar att det är många socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd som genomfört utbildning i motiverande samtal, MI, och använder det som samtalsmetodik. *”Just kring samtalsmetodiken så är det många som jobbar med MI”* (Emma). Intervjupersonerna påtalar att MI är både användbart och effektivt för att få individer att känna sig delaktiga i samtalen, samt motiverar dem till förändringsarbetet som kan ta dem ur den ekonomiska situationen de befinner sig i när de ansöker om ekonomiskt bistånd. *”Så att MI försöker vi att använda och tycker nog faktiskt också att det har blivit en bra utveckling efter att vi använder det”* (Jens).

Diskussioner sinsemellan i arbetsgruppen och handledning var något samtliga deltagare upplevde fanns på arbetsplatsen, vilket enligt studien av Bennett et al. (2015), skapar en trygghet för yrkesutövarna i sin yrkesroll, vilket i sin tur kan påverka arbetet med hjälpsökande individer. Socialsekreterare upplevs vara trygga i att vända sig till varandra i arbetsgruppen om de behövde hjälp och stöd i hur en ska bemöta individer i olika situationer och under olika omständigheter. Antingen menar intervjupersonerna att de kunde spara sina frågor och funderingar till gemensamma möten som exempelvis handledning, arbetsplatsträffar eller

team-möten. Eller, om det var mer brådskanande, så kunde de knacka på kollegans dörr för att kunna få tips i hur en skulle lägga upp mötet med klienter.

*“... man kan gå in till enhetschefen och fråga om råd och om det är något svårt fall och att jag får stöd och det upplever jag... att man går till varandra och diskuterar och bollar med varandra i vissa fall liksom och också att det är väldigt öppen attityd på APT, att man kan diskutera svåra frågor där och så”* (Jens).

*”Ekonomiskt bistånd är ju ett område där det inte varken forskas speciellt mycket eller det händer inte speciellt mycket kring nyheter... utbildningar, utveckling. Det är ju lite grann som det är. Så därför är det jättespännande att någon tittar lite på det”* (Jens).

*“Mycket föreläsningar och sådant som vi går på handlar ofta inte om just specifikt försörjningsstöd hur man ska jobba med det, utan utbildningar och föreläsningar kan handla om socialt arbete i stort liksom”* (Emma). Men Emma påtalade att de kunde få dela med sig av sin kunskap till andra på föreläsningar och gynnas av kunskapsutbyte som blev av diskussioner med socialsekreterare från andra kommuner. *“Men jag kan inte kalla det för utbildning. Utan då är det ju mer erfarenhetsutbyte”* (Jens). Emma och Jens menade således att det finns utbildningar som berör hela socialtjänsten i stort, men sällan utbildningar som specifikt handlar om arbetet som utförs inom ekonomiskt bistånd.

## 6. Diskussion

Syftet med studien har varit att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd uppfattar sin och myndighetens maktposition samt vilka förhållningssätt eller strategier socialsekreterare använder sig av i mötet med klienter som kan uppleva skam och skuld känslor över sin ekonomiska situation.

- Hur uppfattar socialsekreterare myndighetens maktposition?
- Hur uppfattar socialsekreterare sin egen maktposition?
- Vilka strategier och förhållningssätt använder sig socialsekreterare av för att hantera sin och myndighetens position i mötet med klienter som kan känna skam?
- Vilka verktyg upplever socialsekreterare finns för att de ska kunna skapa hållbara strategier och förhållningssätt för att hantera sin och myndighetens position i mötet med klienter som kan känna skam?

Utifrån den första frågeställningen och studiens resultat dras slutsatsen att socialsekreterare är medvetna om myndighetens position och hur den berör deras arbete med klienter. Socialsekreterarna påtalade att deras jobb är lagstyrt och att de utifrån det anpassar sitt arbete då de utifrån ramlagen SoL (SFS 2001:453) samt de riktlinjer och policys har ett handlingsutrymme i mötet med klient, vilket gör att vi kommer in på den andra frågeställningen. När det gäller den andra frågeställningen anger socialsekreterarna att deras jobb innebär makt utifrån att arbetet är lagstyrt samt att deras beslut kan påverka en människas liv i stort när det handlar om pengar, något som alla anses behöva.

När det gäller tredje och fjärde frågeställningen visar det sig att det anses viktigt att ha strategier och förhållningssätt när socialsekreterare möter utsatta individer för att kunna hantera olika situationer. Socialsekreterarna själva och deras kompetens att bemöta människor är det viktigaste verktyget när de möter utsatta individer. Kompetens upplevs socialsekreterarna kunna utveckla genom bl.a. kunskapsutbyte och den, bland socialsekreterarna, uppskattade utbildningen inom MI. Studiens resultat visar också att de utbildningar och forum som



socialsekreterarna får ta del av ofta handlar om socialt arbete eller socialtjänsten i stort och inte är specifikt inriktade på ekonomiskt bistånd.

Vidare visar resultaten att socialsekreterare skulle kunna fördela makten på ett fördelaktigt vis för klienten om de är medvetna om sin maktposition och genom att förklara för klienten vilka rättigheter och skyldigheter de har. Resultatet visar att socialsekreterare är skyldig att vara medveten om sin maktposition och kan genom medvetenhet om den hantera den med olika förhållningssätt, strategier och förståelse för individers jämlika värde. För att veta vilka förhållningssätt och strategier socialsekreterarna ska använda sig av för att bemöta individer krävs kunskap kring olika maktordningar som påverkar situationen i fråga. När det gäller socialsekreterare och klient är det inte möjligt att komma ifrån att socialsekreterarens position och kan påverka klientens situation och mående. Men med kompetens som välvilja, empati, vilja att ständiga sträva efter ny kunskap och förståelse för de maktordningar som förändras i takt med att samhällets ständiga utveckling, kan socialsekreterare minska klienters eventuella skam- och skuld känslor. Socialsekreterare ska ha den kompetensen för att socialt arbete ska kunna utföras med hög kvalitet.

Enligt studien finns sällan uppsatta förhållningssätt och strategier utan socialsekreterare får skapa dessa utifrån sig själv, sina erfarenheter och kunskap. Det kan vara viktigt att noggrannare beröra vilka maktordningar som skapas i kontexten mellan socialsekreterare och klient. Vilket studien visar att deltagarna berör genom erfarenhetsutbyte. Erfarenhetsutbyte beskrivs i tidigare forskning som ett bra verktyg för att skapa strategier och förhållningssätt inom sin yrkesutövning. Men deltagarna hade gärna också sett utbildningar och kunskapskällor som specifikt berör ekonomiskt bistånd vid socialtjänsten, då de upplever att utbildningar sällan är speciellt inriktade på detta område. Situationen bekräftas till viss del av mina ansträngningar att söka tidigare studier specifikt inriktad mot socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd. Det, skulle jag tro, gör också att socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd kan få svårt att hitta en evidensbaserad grund att bygga sina strategier och förhållningssätt på. Det tror jag gör att yrkeskompetens grundad på erfarenhet är viktigare inom ekonomiskt bistånd än inom andra områden på socialtjänsten som jag upplever har tillgång till mer specifika verktyg.

### **6.1. Metoddiskussion**

Ansatsen för studien var kvalitativ och semistrukturerade intervjuer användes för empirihämning. Tillvägagångssättet möjliggjorde att jag kunde ställa öppna frågor istället för slutna

och vara flexibel vid intervjutillfället. Metoden var lämplig för studien utifrån att socialsekreterarnas berättelser om sina erfarenheter ligger till grund för studiens syfte. Möjligen riktas kritik mot att intervjuerna genomfördes via telefon och inte fysiskt. Det innebar möjligt att viss information därmed missades, dvs. att deltagarnas minspel och kroppsspråk inte kunde observeras. Det var väldigt svårt att få deltagare till studien. Sannolikt beror det på socialsekreterarnas höga arbetsbörda. De flesta svarade nej redan vid första kontakten via mejl. Sannolikt kan det ha varit mer gynnsamt att ringa direkt till eventuella deltagare för att ge dem möjlighet att direkt ställa frågor om studien. En annan anledning kan också ha varit att studiens ämne kan vara känsligt att beröra. Det då undersökningens syfte och frågeställningar eventuellt kan förstås som påståenden om socialsekreterarnas arbete istället för frågor för en undersökning om det. När jag fick möjlighet att presentera studien närmare undanröjdes eventuella tvivel. Bland annat presenterade jag studien närmare genom att skicka ut en Intervjuguide (Bilaga 3) som beskrev de frågor som planerades att ställas vid intervjutillfället. Att skicka ut frågorna i förväg gav deltagarna möjlighet att förbereda sig för intervjun, vilket var till fördel för att få deltagarna att känna att de kunde förbereda sig på frågorna om de upplevde ämnet som känsligt. Dock kan det också ha påverkat svaren till viss del då intervjupersonerna med förberedelse kunde anpassa sina svar på ett annat sätt än om de varit oförberedda på frågorna.

Studiens fyra deltagare kom från tre olika kommuner vilket gjorde att de eventuellt har olika riktlinjer att följa. Det kan ha påverka studiens trovärdighet positivt utifrån att den kan anses representera en större population än om alla deltagare kom från samma kommun. Men det kan samtidigt påverka studiens trovärdighet negativt utifrån att jag endast fått en eller två personers syn på verksamheten vilket gör att resultatet inte kan representera hela arbetsgruppens för respektive kommun. Det är naturligtvis så att större andel deltagare hade varit önskvärt för att öka resultatens trovärdighet, pålitlighet och överförbarhet. Men utifrån tidsramen för studien så ger nuvarande resultat goda exempel på att socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd använder sig av olika strategier och förhållningssätt för att möta klienter som känner skam- och skuld känslor för sin situation.

## **6.2. Vidare forskning**

Jag upplever att det saknas studier på området, dvs. som undersöker hur socialarbetaren kan använda sig av sin maktposition i myndighetsutövning för att bemöta och hjälpa personer som befinner sig i utsatta situationer. Det är studerat hur socialsekreterare ska bemöta individer som

socialtjänsten själva tar kontakt med efter t.ex. en anmälan. Men när det gäller ekonomiskt bistånd är det en del av socialtjänsten som utsatta individer främst själva kontaktar när de upplever att de måste ha hjälp med sin ekonomiska situation och blir därmed beroende av socialtjänsten. Makten som speglas i dessa situationer är påtaglig och behöver, av socialsekreterarna, hanteras med strategier och förhållningssätt, som enligt studiens deltagare i dagsläget grundar sig på deras egna erfarenheter. Socialstyrelsen (2018b) sätter upp riktlinjer som socialarbetare ska följa men det saknas reell forskning kring socialsekreterarens faktiska maktposition som uppstår när individer ansöker om ekonomiskt bistånd och om det finns lämpliga och specifika strategier och förhållningssätt för att hantera denna.

Vidare vore det intressant att reflektera över om det finns skillnader på maktpositionen beroende på om du är socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd, barn och familj eller inom annan avdelning där uppdraget är att handlägga och utreda. Har en socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd mer ”makt” än en socialsekreterare inom barn och familj? Är det i sådant fall något vi behöver uppmärksamma?

### **6.3. Avslutning**

Det saknas forskning kring maktpositionen specifikt gällande socialtjänstens avdelning för ekonomiskt bistånd. Det upplevs även saknas utbildningar för yrkesutövare inom området. Då det är socialsekreterarna själva och deras yrkeskompetens som är största verktyget när de bemöter utsatta individer anser jag att det behövs utbildning riktad för dessa situationer. Eftersom en hållbar ekonomi kan påverka en individs livssituation så är det framförallt de socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd som möter individer som kan vara skamsna, irriterade, ledsna och hotfulla. För att bemöta dessa behöver socialsekreterarna strategier och förhållningssätt anpassade för att bemöta klienternas känslor. Erfarenhet tar några år att bygga och därför upplever jag att det kan krävas tydligare riktlinjer kring arbetet, framförallt för de som än inte har den erfarenheten som några år inom yrket skapar. Det då studien visar att ökad kompetens skulle kunna ge socialsekreterare, tidigare i sitt yrkesliv, trygghet i sin yrkesroll. Även om erfarenhet fortsatt kommer vara det viktigaste verktyget för att bygga yrkeskompetens kring individuellt anpassat socialt arbete.

*”När man börjar är verktygslådan ganska tom. Det ligger kanske en skruvmejsel där nere och skramlar, men när man som jag har jobbat i 25 år, då är den ganska välfylld och man kan anpassa sig lite efter klienten” (Jens).*

## 7. Referenslista

Akademikerförbundet SSR. (2015). *Etik i socialt arbete - Etisk kod för socialarbetare*. Kalmar: KST infoservice.

Baianstovu, R. (2012). *Mångfald som demokratins utmaning. En studie av hur socialtjänsten som välfärdsbyråkrati och moralisk samhällsinstitution förstår och hanterar kulturell mångfald*. Örebro: Örebro universitet.

Bell, J., & Waters, S. (2014). *Doing Your Research Project: A guide for first-time researchers*. New York: Open University Press.

Bennett, A. H., Hassinger, J. A., Martin, L. A., Harris, L. H., & Gold, M. (2015). Developing patient-centered teams: The role of sharing stories about patients and patient care. *Families, Systems, & Health*, 33(3), 203-212. doi:

<http://dx.doi.org.proxybib.miun.se/10.1037/fsh0000106>

Bent-Goodley, T. B. (2014). Social Work: A Profession of Power, and Purpose. *Social Work*, 59(3), 197-199. doi: <https://doi-org.proxybib.miun.se/10.1093/sw/swu019>

Berger, R., & Quiros, L. (2016). Best practices for training trauma-informed practitioners: Supervisors' voice. *Traumatology: An International Journal*, 22(2), 145-154. doi:

<http://dx.doi.org.proxybib.miun.se/10.1037/trm0000076>

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

Dellgran, P., & Höjer, S. (2000). *Kunskapsbildning, akademisering och professionalisering i socialt arbete*. Göteborg: Göteborgs universitet.

Djurfeldt, G., Larsson, R., & Stjärnhagen, O. (2010). *Statistisk verktyglåda 1 - samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur AB.

Gustafsson, B., Hermerén, G., & Petersson, B. (2004). *Vad är god forskningssed? Synpunkter, riktlinjer och exempel*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Handgraaf, M. J. J., Van Dijk, E., Vermunt, R. C., Wilke, H. A., & De Dreu, C. K. W. (2008). Less power or powerless? Egocentric empathy gaps and the irony of having little versus no power in social decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95(5), 1136-1149. doi: <http://dx.doi.org.proxybib.miun.se/10.1037/0022-3514.95.5.1136>

Herz, M., & Johansson, T. (2015). *Det professionella mötet - en grundbok*. Lund: Studentlitteratur AB.

International Federation of Social Workers. (2012). Statement of Ethical Principles. Hämtad: 2018-04-11, från <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>

Kejerfors, J., & Alexius, K. (2012). Vad kan socionomer? Något om förväntningarna på socionomers kunskaper och yrkeskompetens. I L. Rydberg Welander & K. Alexius (Red.). (2012). *Rätt, social utsatthet och samhälleligt ansvar: Festskrift till Anna Hollander* (s. 429-440). Stockholm: Norstedts.

Krekula, C., Närvänen, A-L., & Näsman, E. (2005). Ålder som intersektionell analys. *Kvinnovetenskaplig tidskrift*, 2-3(5), 81-94.

Kungörelse (1974:152) om beslutad ny regeringsform.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.

Lykke, N. (2003). Intersektionalitet – ett användbart begrepp i genusforskningen. *Kvinnovetenskaplig Tidskrift 1*, 47-57. doi: <http://ojs.ub.gu.se.proxybib.miun.se/ojs/index.php/tgv/article/view/2275/2031>

Mattsson, T. (2015). *Intersektionalitet i socialt arbete: Teori, reflektion och praxis*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Molina, I. (2016). Intersektionalitet. I A. Lundberg & A. Werner (Red.), *En introduktion till genusvetenskapliga begrepp* (s. 33-38). Göteborg: Nationella sekretariatet för genusforskning.

Pettersson, U. (2018). *Etik och socialtjänst: Om förutsättningarna för det sociala arbetets etik*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Roberson, Q., Ryan, A. M., & Ragins, B. R. (2017). The evolution and future of diversity at work. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 483-499. doi:  
<http://dx.doi.org.proxybib.miun.se/10.1037/apl0000161>

Røkenes, O. H., & Hanssen, P. H. (2007). *Bära eller brista - Kommunikation och relationer i arbetet med människor*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

SFS 2001:453. Socialtjänstlag. Stockholm: Socialdepartementet.

SFS 2003:460. Lag om etikprövning av forskning som avser människor. Stockholm: Utbildningsdepartementet.

Socialstyrelsen. (2000). *Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2006). *Vård- och omsorgsassistenters kompetens - en litteraturgenomgång*. Hämtad 2018-06-09, från  
[https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9657/2006-123-39\\_200612339.pdf](https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9657/2006-123-39_200612339.pdf)

Socialstyrelsen. (2013). *Ekonomiskt bistånd - Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2015). *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. Hämtad 2018-06-09, från  
<https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19645/2015-1-10.pdf>

Socialstyrelsen. (2017). *Ekonomiskt bistånd - för privatpersoner*. Hämtad 2017-11-04, från  
<http://www.socialstyrelsen.se/hittarattmyndighet/ekonomisktband>

Socialstyrelsen. (2018a). *Riksnorm*. Hämtad 2018-05-19, från <http://www.socialstyrelsen.se/ekonomisktbistand/riksnormen>

Socialstyrelsen. (2018b). *Socialstyrelsen*. Hämtad 2018-04-12, från <https://www.socialstyrelsen.se/>

SOU 2010:65. *Kompetens och ansvar: Betänkandet av 2009 års Behörighetsutredning*. Stockholm: Socialdepartementet.

Thoits, P. A. (1986). Social support as coping assistance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(4), 416-423. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-006X.54.4.416>

Torelli, C. J., & Shavitt, S. (2010). Culture and concepts of power. *Journal of Personality and Social Psychology*, 99(4), 703-723. doi: <http://dx.doi.org.proxybib.miun.se/10.1037/a0019973>

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Mölnlycke: Elanders Gotab.

Vetenskapsrådet. (2017). *Etikriktlinjer*.

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

## **Bilaga 1**

### **Informationsbrev**

Hej,

Jag läser socionomprogrammet 210 p vid Mittuniversitetet i Östersund. Jag har påbörjat min kandidatuppsats och vill nu komma i kontakt med deltagare för att genomföra min studie. Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd uppfattar sin och myndighetens maktposition samt vilka förhållningssätt eller strategier socialsekreterare kan använda sig av i mötet med klienter som kan uppleva skam och skamkänslor över sin ekonomiska situation. Vilket jag upplever är intressant att undersöka utifrån att tidigare forskning tyder på att socialarbetares medvetenhet kan ha en positiv påverkan på den relation som skapas mellan klient och socialsekreterare.

Jag är därför väldigt intresserad av att ta del av socialsekreterarnas egna tankar kring detta. Jag hoppas därför få möjlighet att genomföra en telefonintervju med ett antal personer som arbetar vid socialtjänsten med ekonomiskt bistånd/försörjningsstöd.

Studien följer naturligtvis de forskningsetiska reglerna. Vilket innebär att intervjupersonerna deltar frivilligt och att deltagandet i intervjun kan avbrytas när som helst. Det insamlade materialet kommer endast att användas för denna studie och inte på annat sätt. Allt material, inklusive personlig data kommer behandlas konfidentiellt och ingen deltagare kommer att namnges. När uppsatsen är godkänd kommer den att publiceras i Mittuniversitetets databas.

Jag hoppas du känner att du vill delta i studien! Intervjuerna är tänkta att genomföras under vecka 15-16, om det är möjligt för dig. En intervju uppskattas ta ca 30-45 minuter.

När du bekräftar till mig att du vill delta kommer jag att kontakta dig för att boka ett intervjutillfälle. När intervjun är inbokad kommer du att få en bekräftelse av mig. I bekräftelsen, som kommer innan intervjutillfället, kommer du att få skriftligt material som närmare beskriver hur intervjun kommer att gå till.



Efter intervjuerna sammanställer jag materialet. Ni som deltagare kommer då att få ta del av sammanställningen, och lämna eventuella synpunkter. När studien är färdigställd skickar jag uppsatsen till er deltagare.

Du kan nå mig via mejl eller telefon för att bekräfta att du vill delta och för eventuella frågor.

Med Vänliga Hälsningar

Mia Junno Gelin

07X - XX XX XXX

[miju1500@student.miun.se](mailto:miju1500@student.miun.se)

## **Bilaga 2**

### **Intervjubekräftelse**

Hej,

Tack för att du vill medverka i studien, rörande socialsekreterares uppfattning om sin och myndighetens maktposition när man arbetar inom ekonomiskt bistånd samt vilka förhållningssätt eller strategier man som socialsekreterare väljer att använda sig av i mötet med klient.

Vår inbokade intervju är XX/XX 2018 kl:XX:XX.

*Här kommer information som är av vikt att ta del av som deltagare i studien:*

Min utgångspunkt vid genomförandet av studien är de forskningsetiska principer som är grundade i Lagen (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor

- Ditt deltagande är frivilligt och du är fri att avbryta ditt deltagande när du vill. Du kan även välja att avstå från att svara på vissa frågor under intervjun.
- Om det är ok för dig, så vill jag gärna spela in ljudet från vårt samtal. Det inspelade materialet och intervjuutskriften kommer, då uppsatsen godkänts, att raderas.
- Uppsatsen kommer att publiceras i Mittuniversitetets databas.
- Jag kommer att behandla alla uppgifter konfidentiellt och materialet kommer att redovisas med anonymitet i studien.
- Alla uppgifter du ger under intervjun kommer endast användas för denna studie.

Efter intervjuerna sammanställer jag materialet. Ni som deltagare kommer då att få ta del av sammanställningen, och lämna eventuella synpunkter. När studien är färdigställd skickar jag uppsatsen till er deltagare.

En intervjuguide är bifogad till detta meddelande.

Har du frågor eller synpunkter gällande undersökningen är du välkommen att kontakta mig. Du kan nå mig via mejl eller telefon.

Med Vänliga Hälsningar

Mia Junno Gelin

07X – XX XX XXX

[miju1500@student.miun.se](mailto:miju1500@student.miun.se)

## **Bilaga 3**

### **Intervjuguide**

Info:

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd uppfattar sin och myndighetens maktposition samt vilka förhållningssätt eller strategier socialsekreterare kan använda sig av i mötet med klienter som kan uppleva skam och skamkänslor över sin ekonomiska situation.

Studien följer naturligtvis de forskningsetiska reglerna. Vilket innebär att intervjupersonerna deltar frivilligt och att deltagandet i intervjun kan avbrytas när som helst. Det insamlade materialet kommer endast att användas för denna studie och inte på annat sätt. Allt material, inklusive personlig data kommer behandlas konfidentiellt och ingen deltagare kommer att namnges. När uppsatsen är godkänd kommer den att publiceras i Mittuniversitetets databas.

Jag vill gärna spela in intervjun om det är ok för dig.

Har deltagaren några frågor innan intervjun påbörjas?

### **Bakgrundsfrågor:**

1. Vilken arbetstitel har du?
2. Vilken utbildning har du?
3. Vilka är dina övergripande arbetsuppgifter?
4. Hur länge har dina arbetsuppgifter legat inom detta område?
5. Har du tidigare erfarenhet inom liknande arbetsområden?

Kan du berätta om hur en vanlig dag ser ut för dig i ditt arbete?

*Vidare handlar frågorna om din roll som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd och din och myndighetens maktposition och strategier och förhållningssätt som finns för att hantera denna i mötet med klient:*

### **Strategier och förhållningssätt man kan använda sig av som socialsekreterare i mötet med klient**

6. Vad upplever du är viktigt att förhålla sig till när du är i mötet med en klient?
7. Har ni bestämda strategier och förhållningssätt som ni ska utgå från i arbetet med klient?
  - Vilka kan dessa vara?
  - Är de till hjälp eller upplever du att det saknas något?

### **Verktyg för att använda sig av strategier och förhållningssätt**

8. Hur arbetar ni med att utveckla strategier och förhållningssätt på arbetsplatsen?
9. Upplever du att arbetsgruppen vet vart ni ska vända er för att få hjälp med att diskutera/utveckla strategier och förhållningssätt för mötet med klient?
  - Vart i sådant fall?Handledning? Litteratur? Forum?

### **Hur socialsekreterare uppfattar myndighetens position**

10. Upplever du att myndigheten har en position som kan innebära makt?
  - Hur ser du i så fall på myndigheten och dess maktposition?
11. Upplever du att myndigheten påverkar ditt arbete med klient?

### **Hur socialsekreterare uppfattar sin position**

12. Upplever du att din position kan innebära makt i mötet med klient?
  - Hur ser du på din position?

- Om du upplever att positionen innebär makt, tror du att klienten också kan uppleva känslan av att du har makt?

13. Upplever du att det kan finnas fördelar med att ha en maktposition som socialsekreterare i mötet med klient?

- Kan du beskriva ditt svar ytterligare?
- Om du upplevt fördelar med din maktposition, kan de ha inneburit att du kunnat motivera klient till att göra något hen själv inte tänkt göra som påverkat denna positivt?

### **Övrigt**

14. Är det något du vill tillägga angående din upplevelse av myndighetens och socialsekreterares maktposition?