

**”DU MÅSTE UPPLEVA  
MÄNNISKAN FÖR ATT KUNNA  
SKAPA ETT GOTT BEMÖTANDE”**  
SOCIALSEKRETERARES UPPLEVELSER  
KRING BEMÖTANDE

GEORGIANA HORHOTA  
SABRIE SAYAN

# **”DU MÅSTE UPPLEVA MÄNNISKAN FÖR ATT KUNNA SKAPA ETT GOTT BEMÖTANDE”**

## SOCIALSEKRETERARES UPPLEVELSER KRING BEMÖTANDE

GEORGIANA HORHOTA  
SABRIE SAYAN

Horhota, G & Sayan, S. “Du måste uppleva människan för att kunna skapa ett gott bemötande”. Socialsekreterares reflektioner kring bemötande. *Examensarbete i socialt arbete 15 högskolepoäng*. Malmö Universitet: Fakulteten för hälsa och samhälle, institutionen för socialt arbete, 2018.

Den föreliggande studien syftar till att undersöka hur socialsekreterare inom sektionen barn och familj, enheten för ekonomiskt bistånd upplever följande aspekter: bemötandet i sig och dess betydelse samt vikten av bemötandet i relationsskapande och samarbete. Vidare syftar studien även till att undersöka ifall bemötandet är något som skiljer sig åt beroende på klient samt vilka föreställningar det finns om hur ett gott bemötande skapas. Denna studie grundar sig på en kvalitativ ansats där vi i analys och resultat presenterar information som har inhämtats från totalt 6 semistrukturerade intervjuer. I analysen tolkas den inhämtade informationen utifrån pliktetik, situationsetik och Michael Lipskys teori om vad som definierar en gräsrotsbyråkrat. Resultatet visar på skilda upplevelser kring vad ett gott bemötande är med en framträdande och gemensam upplevelse om att bemötande är något individuellt, och därför bör bemötandet även anpassas utefter varje klient, situation och ärende. Utgångspunkten är däremot att alla klienter skall bemötas med respekt och stå lika inför lag. I studien observeras även olika föreställningar om hur ett gott bemötande skapas, vilket yttrar sig som olika aspekter som underlättar för att socialsekreteraren skall kunna ge ett gott bemötande: erfarenhet, kompetens, en god relation samt ett fungerande samarbete mellan socialsekreterare och klient.

*Nyckelord:* bemötande, gräsrotsbyråkrat, pliktetik, professionell, situationsetik, socialsekreterare.

# **”YOU NEED TO EXPERIENCE THE HUMAN BEING IN ORDER TO CREATE A GOOD TREATMENT”**

Social secretaries experiences about treatment

GEORGIANA HORHOTA  
SABRIE SAYAN

Horhota, G & Sayan, S. “You need to experience the human being in order to create a good treatment”. Social secretaries reflections about treatment. *Degree project in social work 15 credit points*. Malmö University: Faculty of health and society, Department of social work, 2018.

The aim of this study is to examine how social secretaries in the child and family section, unit of economic assistance, experience the following aspects of treatment toward clients: the concept itself and its meaning in relationships and cooperation. Furthermore the study also aim to examine if the treatment varies on account of the client and what concepts there are as to what generates a good treatment. This study is based on a qualitative approach where the information has been gathered from six semi-structured interviews. The information has been interpreted and analyzed on the basis of duty ethics, situational ethics and Michael Lipsky’s theory of what defines a street-level bureaucrat. The results shows different experiences on what a good treatment is, the most prominent and common experience is that treatment is something individual and therefore all clients should be treated accordingly. However, the main point is that every client should be treated with respect and stand equally under the law. The study also shows different conceptions on how a good treatment is created and these are: experience, competence, a good relationship and an effective cooperation between the social secretary and the client.

Keywords: Street-level bureaucrat, duty ethics, professional, situational ethics, social secretary, treatment.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1.0. INLEDNING OCH PROBLEMFÖRMULERING</b>	<b>4</b>
1.1 Syfte	5
1.2 Frågeställningar	5
1.3 Avgränsningar	6
1.4 Centrala begrepp	6
<b>2.0. TIDIGARE FORSKNING OCH BAKGRUND</b>	<b>7</b>
2.1 Bemötande som begrepp	7
2.1.1 Gott bemötande och dåligt bemötande	7
2.2 Bemötandet och dess betydelse	8
2.3 Kompetens och erfarenhet kring bemötande	9
2.4 Bemötande utifrån internationell forskning	10
<b>3.0. TEORI</b>	<b>11</b>
3.1 Pliktetik	11
3.2. Situationsetik	12
3.3. Gräsrotsbyråkrat	12
<b>4.0. METOD</b>	<b>13</b>
4.1 Metodologisk ansats	13
4.2 Urval	14
4.3 Datainsamling	14
4.3.1 Litteraturstudier	15
4.4 Analysmetod	15
4.5 Studiens tillförlitlighet	16
4.6 Forskningsetik	17
<b>5.0. RESULTAT OCH ANALYS</b>	<b>18</b>
5.1. Bemötandets och dess betydelse för socialsekreteraren	19
5.1.1 Upplevelser	19
5.1.2 Relationer	23
5.2. Bemötandet beroende på klient	26
5.2.1 Klienten som individ	26
5.3. Föreställningar om hur ett gott bemötande skapas	33
5.3.1 Samarbete och socialsekreteraren själv	33
5.3.2 Erfarenhet, kompetens och riktlinjer	34
<b>6.0. SLUTDISKUSSION</b>	<b>38</b>
6.1. Sammanfattning	38
6.2. Resultatdiskussion	38
6.3. Metoddiskussion	39
6.4. Förslag till vidare forskning	39

<b>7.0. REFERENSER</b>	<b>41</b>
<b>7.1. Bilaga 1</b>	<b>43</b>
<b>7.2. Bilaga 2</b>	<b>44</b>
<b>7.3. Bilaga 3</b>	<b>45</b>
<b>7.4 Bilaga 4</b>	<b>46</b>
<b>7.5 Bilaga 5</b>	<b>47</b>

## **1.0. INLEDNING OCH PROBLEMFÖRMULERING**

Bemötande är ett pågående, men komplext ämne som med tiden blivit en betydande aspekt inom flertal professioner - inte minst i det sociala arbetet. Forskning och utveckling (FoU) framför i rapporten *Barnfamiljer med ekonomiskt bistånd - vilket stöd får de för att bli självförsörjande* (2016) att det förekommer brister bland professionella vad gäller kunskap och kompetens avseende bemötande. Bristerna har sin främsta utgångspunkt i hur den professionelle bemöter sina klienter. Författaren Jenny Lindblom (2016) menar på att arbetssätten ligger till grund för denna brist, varje enskild situation är individuell och likaså är även arbetssätten som varierar inom varje kommun i Sverige. Den professionelle upplever på så sätt svårigheter i frågor och situationer som rör bemötande, eftersom den professionelle saknar kompetens kring bemötande och hur denne skall använda bemötandet som ett verktyg i kontakt med sina klienter (a.a). Socialstyrelsen (2004) menar på att det finns brister både inom de generella systemen, lagstiftningen och i grundutbildningarna - vilket vidare kan utgöra sin grund i om den professionella har någon form av kompetens avseende bemötande. Vidare skriver Journalisten Jenny Sköld i artikeln *Klagomålen på Socialtjänsten ökar* (2015) om de ökade klagomål gentemot socialtjänsten, och hur dessa missnöjen framför allt rör brister i bemötande (Sköld 2015). Artikeln innehåller bland annat en intervju med Lars-Erik Gotthard från Inspektionen för vård och omsorg (IVO). I intervjun framkommer det att många handläggningar blir utdragna och att bemötandet brister - klienterna upplever bland annat att de inte får någon kontakt eller svar från sin handläggare (a.a).

Nedanför redogörs det för socialtjänstlagen första paragraf, även så kallad portalparagraf, där följande meningar finns formulerade och som syftar till att vara övergripande mål och värderingar för socialtjänsten samt anställda inom socialtjänsten:

“I Socialtjänstlagen, 2001:453 (SoL) framgår det av 1 Kap. 1§ 1 stycket att ‘Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas: ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i

levnadsvillkor, och aktiva deltagande i samhällslivet’. “

“Vidare står det i Socialtjänstlagen, 2001:453 (SoL) av 1 Kap. 1 § 3 stycket att ‘Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet’.”

Ovanstående bestämmelser skall fungera som en vägledning för vad den professionelle bör utgå ifrån i möte med sin klient utefter aktuell lagstiftning, för att främja klientens mänskliga rättigheter. Bemötande både som aspekt och begrepp beskrivs vara en grundinställning till hur den professionelle bör bemöta sina klienter (Blennberger 2016). Det är särskilt viktigt med ett bra bemötande, då den professionelle bär ett ansvar för relationen mellan som går ut på att respektera och värna om den enskildes mänskliga rättigheter (a.a.). Mötet och relationen mellan socialarbetaren och klienten beskrivs som en av de viktigaste utgångspunkterna i det sociala arbetet (Meeuwisse & Swärd m f.l 2016). I det sociala arbetet ingår det att möta människor, därför är det även viktigt att den professionelle har någon form av kompetens kring bemötande, eller en medvetenhet om hur denne bör bemöta sina klienter (Blennberger, 2013). På kunskapsguiden har Socialstyrelsen skrivit ett informativt och faktagranskat dokument om bemötande inom socialtjänsten, här framförs det att bemötandet gentemot klienten har en avgörande betydelse för socialtjänstens kvalitet. Socialstyrelsen menar på att kontakten mellan den professionelle arbete bör bygga på respekt för människors lika värde, individens självbestämmande och integritet (Kunskapsguiden 2017).

Socialt arbete är ett komplext begrepp som inte har *en* definition, utan fler och kan således tolkas på olika sätt beroende på vilket perspektiv som tillämpas (Meeuwisse & Swärd 2016), däremot anses socialt arbete vara en global verksamhet (a.a.). Det sociala arbetet organiseras även på olika sätt både när det kommer till verksamhet men också uppgifter (a.a.). Vad som däremot är viktigt att belysa i detta sammanhang, det är vem som är det sociala arbetets “utövare”. I sådant fall är det socialarbetaren, som är en professionelle som arbetar med sociala frågor och uppgifter (a.a.). Att arbeta med människor är samtidigt också ett ansvar för den professionelle, denne bär ett ansvar om att till exempel värna den enskilde individens grundläggande rättigheter - som av någon anledning har begränsad möjlighet till att tillvarata sina egna grundläggande rättigheter. Således är mänskliga rättigheter en central del när det kommer till det sociala arbetet. Den professionelle, som också är en företrädare för en offentlig verksamhet, bör tänka efter hur denne bemöter sin klient. Bemötandet ingår som en del av att kunna främja den enskilde individens mänskliga rättigheter (Mattsson 2016).

## 1.1 Syfte

Syftet med föreliggande studie är att undersöka hur socialsekreterare upplever bemötande i sig, dess betydelse och vikten av bemötandet i relationsskapande och samarbete. Vi avser även att undersöka hur bemötandet skiljer sig åt beroende på klient samt vilka föreställningar det finns om hur ett gott bemötande skapas.

## 1.2 Frågeställningar

- Hur upplever socialsekreterare bemötande och dess betydelse, samt betydelsen av bemötandet i relationsskapande och samarbete?
- Hur skiljer sig socialsekreterarens bemötande åt beroende på klient?
- Vilka föreställningar finns det om hur ett gott bemötande skapas?

## 1.3 Avgränsningar

På grund av ämnets komplexitet har en avgränsning gjorts. Denna studie kommer främst att fokusera på socialsekreterare inom enheten ekonomiskt bistånd, sektionen barn och familj. Vi vill även förtydliga att denna studie kommer enbart att fokusera på socialsekreterarens generella upplevelser avseende bemötandet, således kommer vi inte undersöka hur bemötandet upplevs i arbete med målgruppen barn och familj. Vi är givetvis medvetna om att det finns flertal målgrupper, enheter och sektioner att undersöka. Däremot finns där inget utrymme för oss att undersöka i den omfattning, eftersom bemötande som ämne är omfattande och tidskrävande. Vi har även valt att använda oss av just socialsekreterare som informanter med anledning av att dessa är betydligt mer tillgängliga och detta var ett utav kraven från vår sida. Målgruppen barn och familj ligger även som den närmaste förbindelse till våra egna intressen, därför blev detta ett naturligt val för oss - trots att detta inte kommer beröras. Sektionen barn och familj har valts med anledning av att studien skall bli snävare, mestadels för att den inhämtade informationen skall bli enklare att sortera och placera ut.

## 1.4 Centrala begrepp

Under detta avsnitt definieras följande begrepp: bemötande, ekonomiskt bistånd, socialsekreterare och barnfamiljer.

### *Bemötande*

Vad vi syftar med bemötande i denna studie är det bemötande som den professionelle väljer att ha i förhållande till sin klient, i enlighet med sitt uppdrag. Det vill säga det bemötande den professionelle väljer att ha gentemot den enskilde människan som är i kontakt med socialtjänsten som myndighet. Bemötandet omfattar både hur den professionelle väljer att handlägga det aktuella ärendet, men också dennes handlingar i kontakt med sin klient. Den professionelles bemötande styrs i enlighet med vad denne väljer att utgå ifrån, till exempel att behandla alla människor i lika värde med respekt samt med hänsyn till den enskilde klientens självbestämmanderätt och integritet. Det är klientens upplevelse som avgör om den professionelles bemötande skall bedömas som ett gott eller dåligt bemötande (Socialstyrelsen 2004).

### *Socialsekreterare*

Definitionen av socialsekreterare är en professionell som utreder och beviljar stöd och insatser i enlighet med socialtjänstlagen, specifikt för denna studie är en socialsekreterare som arbetar inom enheten för ekonomiskt bistånd. Socialsekreteraren inom enheten för ekonomiskt bistånd arbetar med individer som står utanför arbetsmarknadens förfogande, därigenom är socialsekreterarens

uppdrag att både bevilja ekonomiskt bistånd men också motivera sina klienter till att söka sig ut på arbetsmarknaden (Börjeson 2010).

### *Barnfamiljer*

För denna studie är den föreliggande definitionen av begreppet barnfamiljer: barn och familjer som en klientgrupp med ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten, enheten ekonomiskt bistånd, sektionen barn och familj (Lindblom 2016).

## **2.0. TIDIGARE FORSKNING OCH BAKGRUND**

Under följande kapitel redogör vi för tidigare forskning och bakgrund avseende bemötande. Kapitlet består utav totalt fyra huvudrubriker som redovisar för bemötandet som begrepp, vad bemötande utgör för betydelse samt den professionelles kompetens kring bemötande. Det slutliga som detta kapitel berör är bemötande med perspektiv i internationell forskning. Under huvudrubriken 2.1. bemötande som begrepp återfinns även en underrubrik som presenterar gott bemötande och dåligt bemötande.

### **2.1 Bemötande som begrepp**

I tidigare forskning benämns bemötande som ett vanligt förekommande fenomen inom socialt inriktade arbeten, det vill säga i yrkesroller som innebär att den professionelle möter andra människor (Blennberger 2013). Det talas även om att bemötande och service är samma sak, däremot används begreppet bemötande i offentliga verksamheter medan begreppet service används i privata verksamheter (Thordarson 2009). I avhandlingen *Etik och utmaning, om lärande av bemötande i professionsutbildning* framför Gill Croona (2003) hur centralt bemötande är i yrkesroller som innebär "mellanmänskliga möten". Det vill säga möten som sker mellan människor, till exempel mellan en klient och socialtjänsten. Det talas om bemötande inom både socialt arbete, vård och omsorg men även inom försäljning, service och utbildning (Blennberger 2013). Gill Croona (2003) menar på att bemötandefrågan hamnar i ett annat läge när det berör andra yrkesområden.

Bemötandet är ett uppmärksammat ämne som framför allt påträffas i värdegrunder, främst när dessa kommer till uttryck (Blennberger 2013). I tidigare forskning anträffas värdegrund som ett intressant ämne att diskutera (Croona 2003). Författaren Erik Blennberger (2013) gör en definition av begreppet bemötande och framför att begreppet betyder att "uppträda mot någon" (Blennberger 2013:10). I enlighet med Croona handlar bemötande om mänsklig kommunikation, där den professionelle har ett ansvar om att möta förväntningar men också krav (Croona 2003). I rapporten *"Möt mig där jag är, bemötande som framgångsfaktor i arbetsmarknadsprojekt för unga"* (2014) har ett flertal intervjuer genomförts där både deltagare och anställda inom arbetsmarknadsprojekt fått framföra sina upplevelser kring vad bemötande är. En gemensam definition på bemötande bland intervjuerna var att både respekt och lyhördhet ingick under begreppet bemötande (Thiborg 2014). En observans som Gill Croona har gjort är att bemötande har blivit ett allt mer förekommande



begrepp. Allt flera brister har börjat observeras i bemötandet på senare år, samtidigt som att flera människor blivit mer medvetna om sina mänskliga rättigheter (Croona 2003).

### **2.1.1 Gott bemötande och dåligt bemötande**

Bemötande som begrepp definieras enbart i vad det innebär, däremot anger definitionen inte om detta är ett gott eller dåligt bemötande som det handlar om. Ur tidigare forskning finns det ingen definition som avgränsar om vad ett dåligt eller bra bemötande kännetecknas av, istället talas det om tre avgörande saker som bedömer om det är ett bra eller dåligt bemötande: avsikten med handlingen, handlingen i sig samt konsekvensen av handlingen. Till och börja med handlar den första principen om vad den professionelle planerar på att göra i ett möte. Den andra principen handlar om genomförandet, det vill säga mötet med klienten. Konsekvensen, som är den återstående avgörande principen, handlar om själva resultatet av klientens agerande. Författaren Katarina Weiner Thordarson (2009) förklarar att dessa tre "steg" kan innehålla inslag av antingen ett bra bemötande eller dåligt bemötande (Thordarson 2009:9). I enlighet med tidigare forskning är det den professionelle som har det största och yttersta ansvaret avseende sitt bemötande gentemot klienten. Det ligger ett ansvar på socialsekreteraren, som innebär att dennes möte med klienten bör bli så professionellt som möjligt. Klienten har inte något som helst ansvar, utan kan ställa både krav och förväntningar på den professionelle (a.a.).

Ett ytterligare begrepp som benämns i tidigare forskning är: korrekt bemötande. Det uttrycks som ett ideal, men enbart om det hade kunnat genomföras. I sådant fall hade det inneburit att klienten hade varit nöjd med den hjälp som denne fått och hur detta gått tillväga. Både när det kommer till hantering av ärende och bemötande av klienten, till exempel i form av att klienten respekteras av den professionelle under ärendets gång. Den professionelle har som krav att till exempel kunna tillhandahålla en noggrann ärendehantering, i samband med detta bör den professionelle känna till aktuella lagar och föreskrifter som gäller för att kunna tillhandahålla detta. Denne bör även kunna klara av att behandla alla klienter lika oberoende på situation, samt informera sina klienter om vilka rättigheter de har. Ett respektfullt bemötande tillhör också "korrekt bemötande", och det kännetecknas av att den professionelle visar ett intresse för sin klient, genom att denne försöker hålla igång en dialog under mötet (Thordarson 2009:32). Socialstyrelsen menar på att ett gott bemötande kräver kunnskap, lyhördhet, inlevelseförmåga och empati. Det gäller att den professionelle har ett medvetet förhållningssätt vad gäller sitt bemötande gentemot sina klienter (Socialstyrelsen 2002).

## **2.2 Bemötandet och dess betydelse**

I vidare efterforskning framförs vikten av bemötandet, i rapporten "*Möt mig där jag är, bemötande som framgångsfaktor i arbetsmarknadsprojekt för unga*" (2014) skriver författaren Jesper Thiborg om bemötandets betydelse för unga i arbetsmarknadsprojekt. I rapporten framkommer det att bemötandet spelar en ytterst viktig roll när det kommer till unga människors återgång till arbete. Här framförs vad i bemötandet som utgör att det är en framgångsfaktor, för båda parterna. Författaren menar i relation till detta att bemötandet fungerar som en

central del i coachingsituationer (Thiborg 2014:6). Författaren redogör även för ett antal intervjuer där både deltagare och anställdas upplevelser framförs om varför bemötandet spelar en betydande roll. Bemötandet för den anställde innebär en förutsättning vad gäller relationsskapande, för deltagaren innebär bemötandet en förutsättning för att denne skall kunna förändra sitt liv och återgå till arbete (a.a.). Även i artikeln *Vilken betydelse har positivt bemötande för återgång till arbete* (2009), framförs bemötandet i ljuset av att det är en viktig och central aspekt för att stödja den enskildes återgång till arbete. För den professionelle innebär det en förutsättning för att denne skall lyckas med sitt rehabiliteringsarbete (Müssner m fl 2009:239).

Bemötandet som fenomen är framför allt särskilt förekommande inom hälso-och sjukvården, därför är den betydande delen av all tidigare forskning vad gäller bemötande med utgångspunkt i hälso-och sjukvården. Bemötandet inom vården betraktas som den professionelles handlingsutrymme i frågor som rör etik, moral och omdöme (Croona 2003). Forskaren menar på att bemötandet tillmäts en stor betydelse eftersom det påverkar vård-och behandlingsinsatser. Därför är bemötandet även uppmärksammat i relation till just vård- och omsorg. Den betydande delen av klagomålen som når socialstyrelsen handlar huvudsakligen om dåligt bemötande från vårdpersonalens sida (a.a.). Det fastslås att god vård och gott bemötande hör ihop eftersom bemötandet har en avgörande betydelse på den enskildes upplevelser (a.a.).

### **2.3 Kompetens och erfarenhet kring bemötande**

Precis som tidigare nämnt talar tidigare forskning om vilket viktigt begrepp bemötande är och hur det används som ett verktyg av många professioner. I boken *Professionellt bemötande* (2009) diskuteras begreppet bemötande i förhållande till den professionelle som möter klienter med olika problem (Thordarson 2009). Författaren talar om att den professionelle kan komma i kontakt med individer som kan ha mer komplexa problem än andra klienter, det kan således vara svårt för den professionelle att skapa en fungerande relation. Den professionella kan till exempel uppleva svårigheter kring hur denne skall bemöta sina klienter, eftersom samma bemötande behöver automatiskt inte fungera detsamma på alla klienter (a.a.). Vad som därför betonas är att den professionella behöver ha kunskap om bemötande, för att behandla sina klienter på ett professionellt sätt. Tidigare forskning benämner att det finns ett starkt samband mellan bemötande och kompetens (a.a.), däremot kommer kompetensen inte av sig själv. Detta behöver kompletteras med en särskild utbildning (a.a.). Detta gäller speciellt för nyutbildade och nyanställda som oftast inte är helt förberedda och som saknar kunskap och komplettering avseende bemötande. Författaren Thordarson (2009) menar däremot på att det inte räcker med teoretisk kunskap, den professionelle behöver också ha möjlighet till att få öva upp sina kunskaper praktiskt. Problematiken här är att den möjligheten inte finns eller har funnits inom den offentliga sektorn. Författaren Katarina Weiner Thordarson (2009) argumenterar för att det finns för få inslag av hur ett bemötande skall gå till och hur den professionelle bör förhålla sig, särskilt inom sådana utbildningar som kommer att leda till en tjänst inom den offentliga sektorn: socionom, sjuksköterska, lärare och polis (Thordarson 2009:8).

Bemötandekompetens är ett ytterligare begrepp som kopplas in i ovanstående stycke vad gäller kompetens kring bemötande. Tidigare forskning menar på att ifall den professionelle har en så kallad bemötandekompetens så är denne lyhörd. Med stöd av bemötandekompetens kan den professionelle uppmärksamma olika situationer som denne kan lösa med hjälp av olika handlingsalternativ. Det finns gentemot detta fyra olika typer av steg som syftar till att den professionelle går mot en så kallad bemötandekompetens: omedveten okunskap, medveten okunskap, medveten kunskap och omedveten kunskap. Steg 1 är den omedvetna okunskapen till ens egna sätt att bemöta sina klienter. Steg 2 står för den professionelles medvetna okunskap (Thordarson 2009:41), vilket innebär att den professionelle har blivit medveten av något som denne tidigare varit omedveten om och därför har en kompetensutveckling skett. Sedan återfinns även steg 3, vilket är medveten kunskap, och det är att den professionelle har blivit medveten vad som är till exempel lämpligt och vad som inte är lämpligt att göra i en särskild situation. Det avslutande steget är steg 4 som står för att den professionelle har blivit bra på "bemötandesituationer" och därför sker det omedvetet eftersom det sitter i ryggraden (Thordarson 2009:42).

En aspekt av att ha ett bra bemötande, det är också att ha en social kompetens. Med stöd av den sociala kompetensen kan den professionelle identifiera och tolka känslor hos sin klient genom ansikts- och kroppsuttryck. Vad den professionelle samtidigt också behöver vara medveten vid, det är dennes egna känslor och hur det egna beteendet kan påverka andra individer i dennes omgivning (Thordarson 2009:42). Den professionelle kan däremot aldrig bli helt fullärd, eftersom bemötande alltid kommer att behöva anpassas och utvecklas utifrån varje enskilda klienten, ärende och situation. Författaren Thordarson (2009) förklarar att den professionelle alltid får en ökad kunskap om bemötande. Bemötandekompetens talar för att den professionelle har en förmåga till att kunna samspela och anpassa sig till olika situationer, vilket anses som en väsentlig kompetens i korta möten med klienter eller vid upprepade tillfällen (Blennberger 2016).

## **2.4 Bemötande utifrån internationell forskning**

Bemötande inom internationell forskning förekommer framför allt som en förklädnad i etiska principer och värden, i boken *Social work values and ethics* (2013) skriver professorn Frederic G. Reamer om hur socialarbetaren i sitt arbete berörs av både etiska riktlinjer och värderingar. Till exempel ansvarar den professionelle för att möta den enskilda individens behov och hjälpa denne utefter det (Reamer 2013:22). Den professionelle ansvarar samtidigt också för att möta sina klienter med respekt och med avsikt av att främja deras självbestämmanderätt (Reamer 2013:80), den professionelle skall vidare behandla sina klienter på ett omsorgsfullt och respektfullt sätt (Reamer 2013:27) med en medvetenhet om att det finns både individuella, kulturella och etniska skillnader (Reamer 2013:28). Professorn Cynthia Bisman (2014) skriver i sin bok *Social Work: Value-guided practice for a global society* om det praktiska sociala arbetet och berör bland annat vad den professionelle skall fokusera på i ett möte. Den professionelle skall bemöta sina klienter med respekt, intresse, uppmärksamhet och engagemang eftersom ett gott bemötande är en förutsättning för att en fungerande relation skall formas (Bisman 2014:143). Fortsättningsvis diskuterar Ana Caras (2013) etiska värden som en viktig och betydelsefull aspekt som bör implementeras inom det

praktiska, sociala arbetet. Caras (2013) menar på att det sociala arbetet omfattas av etiska värden med uppgift om att vägleda den professionelle i hur denne skall bemöta sina klienter (Caras 2013:136). I artikeln presenteras även tre grundläggande etiska principer som den professionelle skall följa, den första principen lägger grunden för att den professionelle skall respektera och behandla sin klient som en autonom individ med förmåga om att kunna ta egna beslut. Den andra principen som benämns skall vägleda den professionelle i att behandla sina klienter etiskt, genom att denne säkerställer klientens välbefinnande. Slutligen återfinns även begreppet jämlikhet som är den sista principen, här skall den professionelle sträva efter att bemöta alla sina klienter på ett jämlikt sätt (Caras 2013:137).

### **3.0. TEORI**

Följande kapitel omfattas av totalt tre delar, inledningsvis förs en presentation av pliktetik som ett teoretiskt ramverk (Henriksen & Vetlesen 2013). Vidare går vi även på situationsetik där vi för en genomgång kring att varje individ och situation har sin egen karaktär (Koskinen 1993:80). Slutligen avslutar vi följande kapitel med ett stycke om gräsrotsbyråkrat i enlighet med Michael Lipsky teori och hur en gräsrotsbyråkrat definieras (Lipsky 1969, 1980).

#### **3.1 Pliktetik**

I boken “*Etik i arbete med människor*” (2013) beskrivs begreppet *plikt* på så sätt att vi människor, i vårt fall socialsekreteraren, har vissa plikter som består av handlingar och dessa plikter bör utföras av oss eller andra. Med andra ord menar författarna på att den professionelle inte att kunna underlåta sig att följa vissa plikter (Henriksen & Vetlesen 2013:174). Författaren går vidare in på tre kännetecken som beskriver begreppet plikt. Det första kännetecknet är att plikt inte kan finnas då och då, plikter finns hela tiden och ställer sig som ett krav som innebär att den professionelle inte kan bortse från sina plikter. Det andra är att plikter kan utformas i regler eller i normer, till exempel mänskliga rättigheter som oftast används i det sociala arbetet (Henriksen & Vetlesen 2013:174). Det sista kännetecknet beskrivs på så sätt att den kan användas som stöd för att den professionelle skall få en uppfattning om vad som är rätt eller fel att göra i en viss situation. Detta betyder inte att den professionelle behöver göra det goda för att dennes plikter skall utföras, istället handlar det om att denne skall utföra det som är rätt (Henriksen & Vetlesen 2013:174). Den professionelle kan således med stöd av sina plikter komma fram till vad som är rätt, eller vilka handlingar som är rätta och vilka som bör undvikas i särskilda situationer (Henriksen & Vetlesen 2013:175).

För att den professionelle skall komma fram till vad som är rätt så behöver denne ställa två krav på sig själv, författarna Henriksen och Vetlesen (2013) beskriver dessa två krav utifrån pliktetikens förespråkar Immanuel Kant. Det första kravet handlar om att den professionelle inte behöver utreda en situation för att komma fram till vad som är rätt. Vad den professionelle istället bör göra är att finna en

regel som denne kan utgå ifrån i sitt handlande, det vill säga att den professionelle skall handla utifrån en regel. Det andra kravet rör sig om att handlingen skall utgå ifrån moraliskt acceptabla regler, för att den professionelle skall vara säker på att dennes handlingar är rätta i särskilda situationer (Henriksen & Vetlesen 2013:176). Författarna hävdar att det är viktigt att den professionelle skapar sig olika handlingsregler som denne kan använda i kontakt med människor. Dess handlingsregler kan således bli generella, och på sätt kan den professionelle bemöta sina klienter med utgångspunkt i att alla skall behandlas rättvist och lika (Henriksen & Vetlesen 2013:177). I enlighet med författarna Henriksen & Vetlesen (2013) bör den professionelle tänka på sina plikter som denne utövar i kontakt med människor. Den professionelle bör handla utefter vad som är skyddande och främjande för den enskilde individen (Henriksen & Vetlesen 2013:188).

### **3.2. Situationsetik**

Författaren Lennart Koskinen (1993) beskriver i sin bok *“Vad är rätt? Handbok i etik”* om situationsetik, och benämner bland annat att situationer och människor som inte kan vara samma. Tvärtemot har varje situation och varje människa sin egen karaktär, vilket innebär att vi inte kan använda några generella normer eller handlingar i situationer eller i kontakt med människor. Därmed kan vi, i vårt fall socialsekreteraren, heller inte vara säkra på att det som vi har valt som gott är gott för alla människor, för att alla människor har sina egna värderingar och är unika i sina situationer. Det vill säga att vi inte kan ha samma konsekvenser utifrån liknande situationer, socialsekreteraren bör fatta beslut utefter varje situation. Socialsekreteraren kan utefter den aktuella situationen pröva sig fram i olika handlingar för att söka efter vad som är rätt eller orätt att göra (Koskinen 1993:80). Varje situation beskrivs som ensam i sitt slag och leder till nya moraliska ställningstaganden, till exempel bör socialsekreteraren fatta beslut om vad som är rätt eller fel att göra i en situation. Således bör socialsekreteraren anpassa sitt bemötande efter varje klient, för att samma bemötande kan upplevas annorlunda från klient till klient (Koskinen 1993:267).

### **3.3. Gräsrotsbyråkrat**

Gräsrotsbyråkraten är en professionell anställd inom en gräsrotsbyråkrati, till exempel en socialsekreterare (Lipsky 1980) inom en offentlig organisation som kan bland annat vara socialtjänsten. Gräsrotsbyråkraten beskrivs spela en ytterst viktig roll för den offentliga organisationen, eftersom gräsrotsbyråkratens arbete och interaktion med medborgare speglar organisationen i sig. Gräsrotsbyråkraten är alltså ansiktet utåt (a.a.). Det är gräsrotsbyråkraten som arbetar närmast med människor, därför representerar denne även den offentliga organisationen för medborgarna i samhället (Lipsky 1969). Här är det alltså socialsekreteraren som kommer att representera enheten för ekonomiskt bistånd, sektionen barn och familj. Michael Lipsky presenterar i sin bok *Toward a Theory of Street-Level Bureaucracy* (1969) tre grundläggande delar i hur en gräsrotsbyråkrat definieras. Den första den av definitionen beskriver att en gräsrotsbyråkrat är i ständig kontakt med människor i sitt dagliga arbete (Lipsky 1969:2), en gemensam del i detta för de flesta gräsrotsbyråkrater är att människorna inte har valt att frivilligt bli klienter (Lipsky 1969:3). Den andra delen i definitionen är att gräsrotsbyråkratens självständighet i arbetet är ganska omfattande,

självständigheten utgörs av att denne får ta beslut som kan påverka klienten avsevärt - samtidigt har gräsrotsbyråkraten ett delvist begränsat handlingsutrymme som påverkar denne i sitt arbete. Den slutliga delen är att gräsrotsbyråkratens inverkan på människor också anses som omfattande (Lipsky 1969:2).

Gräsrotsbyråkraten styrs och påverkas av en del förhållanden som denne bör arbeta under frekvent, Lipsky (1969) benämner tre sådana förhållanden som gräsrotsbyråkraten får uthärda i sitt arbete: otillräckliga resurser, både organisatoriska men också personliga, detta är en sådan konflikt som gräsrotsbyråkraten får arbeta under. Organisatoriska resurser skulle kunna röra sig om vilken service gräsrotsbyråkraten kan tillhandahålla sina klienter, utefter hur många ärenden per gräsrotsbyråkrat som var och en innehar. Personliga resurser handlar istället om hur lång tid varje gräsrotsbyråkrat har på sig, för att till exempel kunna inhämta och behandla relevant information. En viktig aspekt avseende resurser, det är tillgången till dem. Har gräsrotsbyråkraten inte tillgång till resurs så påverkas deras arbete negativt, vilket i sin tur leder till vidare till att det påverkar klienten och hur organisationen upplevs av klienten (Lipsky 1969:7). Gräsrotsbyråkrater har tagit in rutiner som en lösning på ovanstående konflikt för att kunna effektivisera arbetet (Lipsky 1969:12). Problematiken med rutiner är att ärenden kan komma att hamna i kläm på grund av den effektivisering och tidsparande som gräsrotsbyråkraten vill åstadkomma (Lipsky 1969:12)

Arbetsmiljö är en ytterligare faktor för gräsrotsbyråkraten, det utgörs av att denne får utstå fysiska/psykiska hot och ifrågasättande vad gäller gräsrotsbyråkratens auktoritet. Lipsky (1969) menar på att hot kan förekomma oberoende på förekomsten, det utgör fortfarande en fara för gräsrotsbyråkraten som försöker utföra sitt arbete. Det vilar även en del förväntningar på gräsrotsbyråkraten vad gäller hur denne bör prestera i sitt arbete, det kan till exempel röra sig om krav som är tvetydiga och motsägelsefulla som i sin tur kan leda till en för hög arbetsbelastning för gräsrotsbyråkraten. Gräsrotsbyråkraten kan inte välja sina klienter eller deras bakgrund. Lipsky (1969) uttrycker att gräsrotsbyråkraten inte har valt sin anställning frivilligt precis som att klienter inte frivilligt valt att bli klienter, gräsrotsbyråkraten ser bara sig själv som en professionell i det hela sammanhanget (Lipsky 1969:8)

## **4.0. METOD**

Under detta kapitel redogör vi för vilken metod vi har använt oss av för att inhämta vårt empiriska material, hur vi har resonerat kring vårt urval samt hur vi har analyserat det inhämtade materialet under kapitel 5. Vi redogör även för hur vi har reflekterat kring vår roll som forskare, studiens tillförlitlighet samt forskningsetik. Vår tillvägagångssättet beskrivs under varje avsnitt.

## 4.1 Metodologisk ansats

Denna studien utgår ifrån en kvalitativ metodologisk ansats vars syfte är att komma närmre informanternas verklighet för att få en djupare förståelse (Aspers 2011). I vårt fall är avsikten att undersöka hur socialsekreterare inom enheten för ekonomiskt bistånd, sektionen barn och familjer. Syftet är att undersöka socialsekreterares upplevelser gällande bemötande. Det är därför enligt oss lämpligt att använda denna form av metod för att komma åt den typen av information, det vill säga varje informants upplevelser som i vårt fall är socialsekreterares upplevelser. Vårt syfte med denna studie är inte att presentera siffror, samtidigt beskrivs den kvalitativa studien inte heller till detta (Bryman 2011). Avsikten är som tidigare nämnt att komma närmre den enskilde och dennes upplevelser, och detta gör vi med stöd av semistrukturerade intervjuer som vi går in närmare på under punkt 4.3. Datainsamling.

## 4.2 Urval

Vårt urval har varit relativt målinriktat (Bryman 2011), från början hade vi ett förbestämt urval och antal informanter att intervju. Vår ursprungliga idé var att intervju totalt tio socialsekreterare, men på grund av att det var färre socialsekreterare som kunde tänka sig ställa upp fokuserade vi på minimikravet. Det blev totalt sex stycken socialsekreterare, specifikt valde vi att intervju socialsekreterare som i dagsläget arbetar med barnfamiljer inom enheten för ekonomiskt bistånd, sektionen barn och familj - information om detta återfinns under kapitel 1 punkt 1.4. där vi för en redogörelse kring vår avgränsning. Vi hade även en grundtanke om att slumpmässigt välja ut våra informanter från olika städer i Sverige. Ett antagande är att det kan finnas olika uppfattningar och arbetssätt inom olika kommuner och således kan socialsekreterarnas upplevelser vara kopplade till detta. Men med takt som vi kom i kontakt med våra informanter från en och samma stad, blev det naturliga valet att utgå ifrån detta på grund av den tidsram vi omfattades av. Alla våra informanter är alltså verksamma i olika stadsområden inom Malmö Stad. Vi väljer däremot inte att nämna vilka stadsområden som informanterna arbetar inom med risk för att informanterna kan identifieras.

Vi kom i kontakt med våra informanter genom verksamhetschefer, som i sin hade vidarebefordrat våra mail med information (bilaga 1) till anställda socialsekreterare inom sektionen barn och familj, enheten för ekonomiskt bistånd. Vissa informanter tog eget initiativ till att kontakta oss, samtidigt som vi själva också fick ta kontakt med informanter i samband som vi fick samtycke från verksamhetscheferna om att det gick bra. Våra informanter som ställde upp för intervju gav sitt medgivande både i mail samt muntligt under intervjutillfället, däremot valde vi ändå att skicka iväg samtyckesblanketter i efterhand för påskrivning.

## 4.3 Datainsamling

För att samla in vårt empiriska material har vi valt att utföra intervjuer, specifikt har vi riktat in oss på *semistrukturerade intervjuer* som kännetecknas av en uppsättning av olika frågor. I vårt fall har detta varit en intervjuguide med

förbestämda frågor (Bryman 2011). Fördelen med denna form av intervju har varit att vi har haft färdiga frågor att utgå ifrån, samtidigt som vi har haft utrymme till att ställa följdfrågor i anknytning till något som intervjupersonen har sagt (a.a.). En ytterligare fördel med denna typ av intervjuform är att intervjupersonen får ett relativt stort utrymme till att besvara frågorna utifrån hur denne behagar (a.a.).

Innan vi kom i kontakt med våra informanter utformades en intervjuguide (bilaga 3), frågorna konstruerades enligt följande ordning: inledning, inledande frågor, öppna frågor, följdfrågor och avslutning. Inledningen var till för att vi kort skulle berätta om vilka vi var, vad vi studerade till samt vad syftet med vårt examensarbete var. Vi försäkrade oss även för att informanten hade tagit del av informationsbrevet (bilaga 2) som hade blivit skickat till informantens e-post, här står bland annat våra etiska riktlinjer. En muntlig kort genomgång fördes också fram vad gäller informantens rätt till att avsluta intervju/avstå från att besvara vissa frågor, att denne är anonym genom hela studien samt att denne inte kommer att kunna identifieras på något sätt. Vi såg även till att fråga informanten om denne hade några funderingar som denne skulle vilja framföra, samt om denne hade hunnit gå igenom intervjuguiden. Vi valde att skicka med intervjuguiden med anledning av att vi ville att informanten skulle få möjlighet till att kunna förbereda sig inför det kommande intervjutillfället. De inledande frågorna var till för att ta reda på hur länge informanten hade arbetat som socialsekreterare inom sektionen för barn och familjer, enheten för ekonomiskt bistånd samt om denne hade fått någon vidareutbildning för arbete med barn och familjer.

Vi har haft totalt 6 stycken översiktliga, öppna frågor som stöd för att inhämta vårt material. Vi har valt att fokuserat på öppna frågor med anledning av att informanten får ett större utrymme till att besvara frågan utifrån hur denne själv tolkar och reflekterar frågorna. Varje intervjutillfälle har varit mellan 20–30 minuter och under dessa tillfällen spelade vi in samtalen via en inspelningsfunktion på våra mobiltelefoner. Vi såg även till att någon av oss kunde anteckna under intervjutillfället. Hälften av intervjuerna skedde genom inplanerad, fysiska möten och resterande genomfördes per telefon. Vi upplever inga skillnader mellan dessa former av genomförande, eftersom vi använde oss utav samma tillvägagångssätt under båda tillfällena. Även kvaliteten har även varit densamma och inte skiljt sig åt.

#### **4.3.1 Litteraturstudier**

Det inhämtade materialet avseende tidigare forskning och bakgrund har inhämtats genom följande databaser: diva-portal, Libsearch, LUBsearch och Google Scholar. Materialet har även erhållits genom litteraturstudier på Malmö Universitets bibliotek samt genom andra artiklar där vi genom referenser blivit hänvisade till relevanta författare och artiklar.

#### **4.4 Analysmetod**

Vårt tillvägagångssätt under detta avsnitt har fungerat på så sätt att vi har lyssnat igenom det insamlade materialet samtidigt som vi transkriberat. Detta har varit en krävande process som inneburit att vi har försökt få med hela samtalet i detaljer och utifrån hur den enskilde informanten själv har uttryckt sig i. Detta har vi gjort i enskilda dokument för varje informant, som vi därefter slagit ihop till ett enda



dokument. Vi har samtidigt också försökt göra vår transkribering i nära anslutning till våra avslutade intervjuer för att snabbt kunna återkoppla till våra informanter. Vissa av våra informanter hade efterfrågat detta och därför såg vi även till att skicka våra transkriberingar till berörda informanter, som därefter kom med synpunkter och tankar vad gäller det transkriberade materialet. Eventuella ändringar gjordes i efterhand.

Kodningen av det empiriska materialet har genomförts med hjälp av en *tematisk analys*. En tematisk analys är en analysmetod som är vanligt förekommande inom kvalitativa studier, metoden syftar till att identifiera och analysera mönster i ett material (Braun & Clarke 2006). Sammanfattningsvis skulle den tematiska analysen kunna beskrivas på så sätt att på att forskaren delar upp sitt material i både huvudteman och underteman utifrån vad denne identifierar i sitt inhämtade material (Bryman 2011). I samband med att vi genomförde vår kodning valde vi till och börja med att skriva ut alla våra intervjuer, för att därefter läsa igenom vårt material utan att göra några markeringar. Efter den första genomläsningen läste vi igenom materialet ytterligare en gång till samtidigt som vi markerade ut väsentliga citat. Författaren Patrik Aspens (2011) redogör för denna form av metod, men även för hur vissa forskare föredrar att läsa igenom sitt material innan de sätter igång med sin kodning. Fördelen är att det ger en helhetsbild (a.a.). Under vår andra genomläsning kunde vi tydligare identifiera återkommande mönster, i vårt fall teman - både huvudteman och underteman. Under punkt 5.0. Resultat och analys framställer vi våra frågeställningar som huvudteman, våra underteman har skapats utefter återkommande fraser som vi identifierat i vårt inhämtade material. I samband med att vi avslutade vår transkribering markerade vi även ut relevanta citat som vi därefter placerade under sådana underteman som var passande, till exempel utefter vad varje citat innehöll och återkopplade till.

#### **4.5 Studiens tillförlitlighet**

*Tillförlitlighet* är ett begrepp som kommer på tal både i kvalitativa och kvantitativa studier och det presenteras uttryckligt som en väsentlig aspekt inom kvalitativa studier. Michael Curtin och Ellie Fossey (2007) menar på att kvalitativa studier bör bli värderade och representerade utifrån sin bevisbörda. I denna kvalitativa studie ligger tonvikten på att presentera den enskilde individens upplevelser gällande bemötande. I vårt fall rör det sig om upplevelser från totalt 6 stycken socialsekreterare inom enheten för ekonomiskt bistånd, sektionen barn och familj inom Malmö Stad. Kvalitativa studier syftar till att både presentera den enskilde individens upplevelser men också åsikter och perspektiv (a.a.) - kvalitativa studier kan däremot fortfarande vara tillförlitliga trots att bevisbördan kan se annorlunda ut i förhållande till kvantitativa studier. För att en kvalitativ studie skall kunna bedömas som en tillförlitlig studie bör studiens olika delar vara av relevans med hänsyn till syfte och frågeställningarna (a.a.). För att vidare fastställa tillförlitligheten i en studie bör forskaren beskriva hur denne har gått tillväga för att färdigställa studien (a.a.) det vill säga beskriva tillvägagångssättet.

När det talas om tillförlitlighet benämns också begreppet *överförbarhet*, begreppet syftar till att diskutera generaliserbarhet och ifall resultatet går att tillämpa i andra kontexter och sammanhang (Curtin & Fossey 2007:90). Denna studie har haft ett målinriktat urval och har därför varit begränsad till att undersöka upplevelserna

hos totalt 6 stycken socialsekreterare avseende bemötande ur olika aspekter. Studien är enligt vår mening inte ämnad till att vara generaliserbar på grund av det låga antalet informanter, givetvis skulle resultatet kunna tillämpas i andra avseenden och sammanhang - bemötande både som aspekt och begrepp återfinns även inom andra professioner och inte enbart inom socialt arbete eller i socialsekreterarens arbete. Curtin och Fossey (2007) menar på att det bör finnas information om varje informant som har deltagit, vi håller däremot inte med och står fast vid att den angivna informationen som återfinns är tillräcklig för att läsaren skall kunna göra jämförelser med andra individer/grupper, egna erfarenheter eller andra forskningar som återfinns om bemötande (a.a.). Den angivna gruppen som undersöks är socialsekreterare, denna informationen är således tillräcklig. Sker det en presentation av informanterna i detaljerad form finns det risk för att informanterna kan komma att kunna identifieras och detta går emot den forskningsetik vi diskuterar under punkt 4.6. Forskningsetik.

*Reflexivitet* rör sig främst om forskarens egna aktiva roll i den pågående forskningsprocessen, det vill säga hur stort inflytande som forskaren har haft på sitt forskningsarbete (Curtin & Fossey, 2007). Forskarrollen är en ytterst viktig detalj därför vill vi även redogöra för hur vi har reflekterat och resonerat kring vår roll som forskare. Det vill säga hur vi har tillämpat vår roll och hur vi vår roll har påverkat arbetet i sin helhet (Aspers 2011). Denna studie har kommit till form genom vårt intresse för begreppet bemötande, men arbetet har samtidigt också styrts av den aktuella forskning vi har haft tillgång till. På sätt har vi anpassat vårt syfte och frågeställningar utefter det. Vi är givetvis medvetna om att denna kvalitativa studie framförs som en subjektiv sådan och att det kvalitativa resultatet kan komma att utgöras av våra egna intressen, det vill säga vara anpassad utifrån vad vi anser som meningsfullt och viktigt att benämna (Bryman 2011). Däremot har vi försökt utnyttja våra förutsättningar för att eftersträva mer objektivitet (Aspers 2011) samt tillförlitlighet.

#### **4.6 Forskningsetik**

Vid forskning skall forskaren beakta fyra grundläggande krav i relation till sitt forskningsarbete (Bryman 2011), dessa lyder enligt följande ordning:

1. Informationskrav
2. Samtyckeskrav
3. Konfidentialitetskrav
4. Nyttjandekrav

Dessa fyra grundläggande krav syftar till att vägleda forskaren och användas som underlag. I enlighet med Vetenskapsrådet (2017) skall *informationskravet* vara till för att eventuellt berörda deltagare skall få information om syftet med den aktuella forskningen, informationen bör vidare även betona att det är frivilligt att delta och att deltagaren kan när som helst att återkalla sitt samtycke (Vetenskapsrådet 2017). *Samtyckeskravet* framför att deltagaren har rätt till att själv bestämma över sin medverkan i undersökningen, här menar vetenskapsrådet att samtycke bör inhämtas innan en forskning påbörjas. *Konfidentialitetskrav* finns till som en förpliktelse om att forskaren inte skall sprida vidare uppgifter som denne har inhämtat och fått i förtroende, alla uppgifter som inhämtas ingående i

undersökningen från personer skall ges konfidentialitet och personuppgifter skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan komma åt dem. *Nyttjandekrav* innebär att alla uppgifter får endast användas för forskningsändamål och inte för andra ändamål (a.a.).

Ovanstående krav, närmare bestämt informationskravet, har beaktats i den form av att vi hade skickat iväg ett informationsbrev till berörda verksamhetschefer till och börja med - här informerade vi om vad för typ av studie det är, studiens syfte och urval (Bilaga 1). Samtyckeskravet kommer till uttryck i den form då vi också infogade ett samtyckesbrev (Bilaga 4) till verksamhetscheferna - vi fick en skriftlig påskrift och blev vidare skickade till anställda. Informationskravet återkommer återigen i vår kontakt med anställda socialsekreterare i form av ett informationsbrev om själv studien (Bilaga 2) och samtyckeskravet återkommer även här i det samtyckesbrev vi skickade iväg tillsammans med informationsbrevet som deltagarna fick skriva på. Under våra intervjutillfällen såg vi till att informanterna hade tagit del av den information som hade skickats till dem vad gäller anonymitet, konfidentialitetskrav, informationskrav samt nyttjanderätt. Vi upprepade även dessa fyra punkter muntligt och försäkrade oss om informanten fortfarande var intresserad av att ställa upp - det vill säga om vi fortfarande hade dennes samtycke. Konfidentialitetskravet och nyttjandekravet kommer i uttryck i den mening om att vi informerade våra informanter om att deras personuppgifter skulle förvaras säkert, och att deras identiteter inte skulle kunna utläsas. Under kapitel 6 som är resultat och analys använder vi oss utav följden: informant 1, 2, 3, 4, 5, och 6 som ett sätt för att markera vad varje informant, utan att undanröja vem denne är. Vi har däremot valt att bibehålla datum på när informationen har inhämtats från respektive informant för studien skall vara mer tillförlitlig. I samband med våra transkriberingar valde vi även att namnge vårt material enligt följande "Transkribering, informant 1-6 (Initial). Vi såg även till att radera allt inspelat material efter avslutad transkribering. Nyttjanderätt framkommer framför allt i informationsbrevet som är riktat till informanterna (Bilaga 2), där vi skriver om att forskningen kommer enbart användas för forskningsändamål samt att forskningen kommer att publiceras på Muep, Malmö Universitets databas.

## 5.0. RESULTAT OCH ANALYS

Under detta kapitel presenteras studiens resultat och analys. I tabellen nedan framställs kapitlets huvudteman och underteman.

*Tabell 1.* Huvudtema och undertema

Huvudtema:	Undertema:
5.1 Bemötandets och dess betydelse för socialsekreteraren	5.1.1 Upplevelser 5.1.2 Relationer

5.2. Bemötandet beroende på klient	5.2.1 Klienten som individ
5.3. Föreställningar om hur ett gott bemötande skapas	5.3.1 Samarbete och socialsekreteraren själv 5.3.2 Erfarenhet, kompetens och riktlinjer

Våra huvudteman syftar till att vara en övergripande sammanfattning av vad våra underteman berör. I ovanstående tabell ( *tabell 1* ) går våra huvudteman att utläsa.

Ovanstående underteman som återfinns i *tabell 1* redogör för samtliga underteman som avser att gå in genomgående på det som har berörts av våra socialsekreterare. Vi använder pliktetik och situationsetik samt Michael Lipskys teori om vad som definierar en gräsrotsbyråkrat som teoretiska ramverk. Dessa teorier återfinns under kapitel 3 där en redogörelse görs. Resultatet diskuteras också i förhållande till tidigare forskning vilket går att finna under kapitel 2 där vi redogör för tidigare forskning och bakgrund.

## 5.1. Bemötandets och dess betydelse för socialsekreteraren

Nedanstående underteman presenterar socialsekreterarens upplevelse gällande bemötande, dess betydelse och vad bemötandet spelar för roll i relationer.

### 5.1.1 Upplevelser

Bemötande är ett vanligt förekommande fenomen inom socialt inriktade arbeten, det vill säga i arbeten där den professionelle möter andra människor (Blennberger 2013). För denna studie är socialsekreteraren den professionelle som möter klienter inom ekonomiskt bistånd som uppsatsen riktar sig mot. Vad som framkommer av samtliga informanter är att bemötande som upplevelse skiljer sig åt, samtidigt är bemötandet något som socialsekreteraren gör oavsett, informant 4: *“...alltså bemötande hos mig... det är något man gör alltid oavsett.”* (180423). Å andra sidan diskuterar samtliga informanter att bemötandet inte har något att göra med socialsekreterarens yrke, informant 1: *“...egentligen så tycker jag bara att det handlar om respekt för dina medmänniskor, de har ingenting med socionomyrket att göra.”* (180419). Bemötandet är egentligen ett vanligt förekommande fenomen inom socialt inriktade arbeten och till viss del rör det inte enbart socialsekreterarens yrke, inom alla yrken professioner där den professionelle möter (Blennberger 2013). Med stöd av pliktetik som ett teoretiskt ramverk kan en förstå att socialsekreteraren har ett flertal plikter bestående av handlingar som denne bör utföra. Den professionelle kan inte bortse från denna plikt då den ingår som en del av att tillgodose den enskildes mänskliga rättigheter. Bemötandet blir på så sätt också ett krav för socialsekreteraren, som denne bör utföra oberoende och med grund i att det kanske är det enda rätta att göra för att åstadkomma ett bra bemötande. Bemötandet blir en form av plikt för socialsekreteraren som vill ge ett bra bemötande (Henriksen & Vetlesen 2013). Informant 6 uttrycker att denne känner om hen har bemött sin klient på ett bra sätt: *“För mig, alltså någonstans kan man ju känna att man har bemött klienten på ett bra sätt.”* (180425), ur ett pliktetiskt perspektiv har socialsekreteraren börjat bilda sig en uppfattning om sina egna plikter och om dessa är rätta eller

orätta (Henriksen & Vetlesen 2013). I fallet ovanför beskriver en av informanterna att de känner om de har bemött sin klient på ett bra sätt. Ett antagande gentemot detta är att den professionelle har någon form av bemötandekompetens, denne kan således känna av om klienten har blivit bemött på ett bra sätt. Genom förslagsvis ansikts-och kroppsuttryck som socialsekreteraren kan använda sig för att kunna samspela och anpassa sig till olika situationer (Thordarson 2009). Det går att dra en parallell linje mellan bemötandekompetens och pliktetik, här bildar sig socialsekreteraren en uppfattning om vilka handlingar som är rätt att utföra i olika situationer med stöd av den plikt denne har som krav utför (Henriksen & Vetlesen 2013).

Utifrån våra observationer har vi uppmärksammat att bemötande går hand i hand med kommunikation. Bemötande betonas i hur socialsekreteraren kommunicerar med sin klient, men också om hur klienten själv vill bli bemött samt hur socialsekreteraren kan avläsa detta. Informant 2 uttrycker följande: *“För mig tänker jag väl att bemötande är hur man pratar med personer och att man pratar med personer om hur de själva vill bli bemöta, eller försöka läsa av personen.”* (180419). Croona (2003) menar på att bemötande handlar om mänsklig kommunikation men också om olika förväntningar och krav som den professionelle skall möta. Socialsekreterarens plikt i detta är att bemöta sina klienter på ett bra sätt (Henriksen & Vetlesen 2013). Ett antagande är att kommunikationen ingår som en del av bemötandet och därav har socialsekreteraren även ett ansvar över sitt sätt att kommunicera. En ytterligare informant framför liknande reflektioner om kommunikationens betydelse i förhållande till bemötande och syftar på att allting är bemötande. All form av kommunikation blir en automatisk del av bemötandet. Det blir en plikt som socialsekreteraren har som krav att fullfölja (a.a.), informant 1: *“...allting är bemötande, så fort man har någon form av kommunikation så är det ju bemötande...”* (180419). Det blir alltså inte enbart en fråga om att bemötande är kommunikation, utan också en diskussion om att ett bra bemötande innebär en bra kommunikation och vice versa, informant 3: *“Jag tänker lite grann så här att jag ändå skulle vilja svara att bra bemötande är att bemöta samma kategori. Jag tycker att bra bemötande är bra kommunikation för vår medborgare.”* (180420).

En annan av våra informanter undrar huruvida kommunikation egentligen är eller handlar om ett gott bemötande, enligt informanten kan det likväl enbart handla om att klienten får den information denne har rätt till, informant 2: *“...Då är det svårt egentligen att utläsa om det är ett gott bemötande eller vad det handlar om, utan är det snarare information liksom.”* (180419). Det som sker och kommuniceras i möte med klienten avgör om det handlar om ett gott bemötande (Thordarson 2009). Med stöd av pliktetiken som ett teoretiskt ramverk är det socialsekreterarens plikt att informera klienten (Henriksen & Vetlesen 2013). Socialsekreteraren skall möta klientens behov och hjälpa denne utefter det, men samtidigt också bemöta klienten med respekt och med avsikt om att främja dennes självbestämmanderätt (Reamer 2013). Den plikt som socialsekreteraren utför råder inte enbart sporadiskt, utan är utformat av lagar och regler som socialsekreterarens arbete omfattas av. Närmare bestämt mänskliga rättigheter som den enskilde har rätt att få tillgodosedda och beaktade (Henriksen & Vetlesen 2013). För samtliga informanter är kommunikation ett viktigt verktyg för att ett gott bemötande skall kunna ges, därför framförs begreppet respekt i förhållande

till vad den professionelle bör fokusera på när denne har någon form av kommunikation med sin klient. Nedanstående informant förklarar att ett gott bemötande handlar framför allt om respekt, informant 2: *“...ett gott bemötande handlar väl om respekt liksom och fråga kring hur...”* (180419). Att respektera den enskilde klienten innebär att dennes rätt till självbestämmande och integritet tillvaratas (Blennberger, 2016). För socialsekreteraren utspelar sig detta krav som en plikt som denne utövar i kontakt med sina klienter (Henriksen & Vetlesen 2013). Ett antagande är att det är en plikt att respektera sina klienter (a.a.), respekt är vidare också en betydande aspekt inom etiska principer och värden, som socialsekreteraren ansvarar för att följa (Reamer 2013).

För majoriteten av våra informanter handlar ett gott bemötande huvudsakligen om att respektera sina klienter oberoende på situation. Klienten skall mötas där denne befinner sig, informant 1: *“...ett gott bemötande är i huvudsakligen att ha respekt, så att... och liksom i... för vårt arbete så är det att möta klienten där de är. Det är ett bemötande.”* (180419). Oberoende av detta bär socialsekreteraren fortfarande ett ansvar som innebär att respektera och värna om klientens mänskliga rättigheter (Blennberger 2016), med avsikt om att främja den enskilde individens självbestämmanderätt (Bisman 2014). Tyngdpunkten ligger alltså också på att klienten behandlas som en autonom individ (Caras 2013). Här skulle en parallell linje kunna dras mellan två teorier, närmare bestämt pliktetik och situationsetik. Utifrån ett pliktetiskt perspektiv är socialsekreterarens plikt att sträva efter att behandla sina klienter jämlikt och med respekt. Socialsekreteraren kan utgå ifrån att bemöta alla sina klienter med jämlikhet och respekt, men samtidigt behöver denne utifrån situationsetik fortfarande utgå ifrån att denne bör anpassa sitt bemötande.

Vi har till följd av ovanstående citat observerat att bemötandet också är något som bör anpassas utefter klienten själv. Samtliga informanter menar på att det ingår som en aspekt i bemötandet och därför bör socialsekreteraren anpassa sig och arbeta efter aktuella premisser, informant 1: *“...alltså att du anpassar i hur du möter klienten och utgår - jobbar efter de premisser som finns”* (180419). Förståelsen ur situationsetik som ett teoretiskt ramverk är att socialsekreteraren inte kan använda sig av samma bemötande mot alla sina klienter, varje människa är unik och likaså varje situation (Koskinen 1993). Resonemanget ovan förstärks i den bemärkelse av att ett gott bemötande är individuellt, både avseende hur den upplevs men också om vad som är ett gott bemötande. Huvudprincipen är däremot densamma och handlar om att klienten skall respekteras och att socialsekreteraren skall värna om klientens integritet, informant 6:

*“...ett gott bemötande är väldigt individuellt också, vad man upplever och vad ett gott bemötande är. Men det handlar ju mycket om att man visar respekt och värnar om klienternas integritet och sådana saker.”* (Informant 6 180425).

I tidigare forskning berör vi både dåligt bemötande respektive ett gott bemötande. För att ett bemötande skall bedömas som ett bra bemötande spelar tre avgörande saker in: avsikten med handlingen, handlingen i sig samt konsekvensen av handlingen (Thordarson 2009). Vi har genomgående noterat hur våra informanter har handlat på ett medvetet sätt för att få ut en viss konsekvens av handlingen. En

av informanterna menar på att deras klienter uppskattar när socialsekreteraren visar intresse, informant 1: *“Det är, det vi har, jag märkte att det uppskattas väldigt mycket av klienter av att, det här med att man visar ett intresse, det gör ju också att, har man det bemötande...”* (180419). Det är alltså minst lika viktigt med att socialsekreteraren visar ett intresse för sina klienter (Bisman 2014). Samma informant går vidare in på att socialsekreteraren får i vissa fall avsätta det bokade mötet till att prata om sådant som klienten själv vill prata igenom. Socialsekreteraren skall inte bara avvisa den enskilde, utan också låta klienten bestämma och styra och på så sätt blir det ett gott bemötande i sig.

*“Man märker där de är, då får man ta det, då får man ta den här timmen man har med dem och så får man prata igenom det de vill prata om och lägg det andra på hyllan, istället för att bara köra över dem - nu skall vi göra så här, vi bestämmer! Och just inom våra ramar så är det väl det som på något plan blir gott bemötande.”* (Informant 1 180419).

Ovanstående berättelse kan diskuteras i linje med pliktetik som ett teoretiskt ramverk, socialsekreterarens plikt är att både följa aktuella regler och lagar som denne innefattas och samtidigt också bemöta sina alla klienter på ett bra sätt (Henriksen & Vetlesen 2013). Detta kolliderar givetvis med att socialsekreteraren är en gräsrotsbyråkrat inom en gräsrotsbyråkrati, det finns nästintill inga resurser för att avsätta sådan tid åt varje klient. Socialsekreteraren bör tillvarata varje tillfälle som denne har med sin klient för att kunna inhämta och behandla relevant information (Lipsky 1969), för att därefter kunna säkerställa klientens välbefinnande, med andra ord klientens ekonomiska situation (Caras 2013). Socialsekreteraren kännetecknar en gräsrotsbyråkrat eftersom att socialsekreteraren är i ständig kontakt med människor. Detta är även en definition av vad som definierar en gräsrotsbyråkrat i enlighet med Michael Lipskys teori (Lipsky 1969).

För att återgå till situationsetiken, diskuterar en av informanterna vidare om att socialsekreteraren får vara lyhörd och känna efter hur denne skall bemöta sina klienter, informant 2: *“Jag tänker att det är att lyssna till klienten liksom och att försöka bemöta det liksom.”* (180419). En annan informant är inne på samma spår som tidigare informant och inflikar att det kanske inte är lämpligt att pressa sina klienter genom att ställa frågor eller förklara vad denne behöver göra. På så sätt tar socialsekreteraren hänsyn till klienten, informant 6 uttrycker att: *“... man kanske inte pressar klienter, för att man ska ställa frågor eller förklara eller så där, utan man kanske tar lite hänsyn till...”* (180425).

Många av våra informanter har framfört att socialsekreteraren inte har några skyldigheter eller krav på att göra mer än vad de är skyldiga till, däremot fungerar detta som ett stöd för socialsekreteraren. Det underlättar att kunna visa en förståelse vid att alla individer är olika, uppfattningen är det är en del av ett gott bemötande. Socialsekreteraren bör därför ha en medvetenhet om att det finns både individuella, kulturella och etniska skillnader bland alla klienter (Reamer 2013), informant 4:

*“Vi har fortfarande liksom ingen skyldighet på det sättet eller tvång. Men det goda bemötandet kan vara att visa förståelse, för att olika individer har*

*olika lätt och svårt för olika saker och att man här kan se, så att säga, att veta ändå att ändå tar det här lilla extra klivet, att göra mer än vad du faktiskt måste göra.” (Informant 4 180423).*

Genom att använda sig av ett pliktetiskt perspektiv kan en dra ett antagande om att socialsekreteraren upplever det som en plikt att göra mer än vad denne är skyldig till. Plikten blir ett krav för socialsekreteraren eftersom det är det enda rätta att göra (Henriksen & Vetlesen 2013). För gräsrotsbyråkraten, socialsekreteraren, kan detta bli en fråga om resurser avseende hur mycket tid som kan avsättas på varje klient. Socialsekreteraren som gräsrotsbyråkrat har inte någon skyldighet till att ta hänsyn till individuella olikheter eller till att göra mer än vad som krävs, på så sätt ligger fokuset på effektivisering och tidssparande och inte på individuella skillnader (Lipsky 1969).

*“...hur mycket man tar in av en person säger och hur mycket tid man lägger, eller... man gör, eller det man faktiskt gör som man måste göra eller om man väljer att göra det lilla extra - som man inte kanske alltid behöver göra men som kan vara bra att göra liksom.” (Informant 4 180423).*

Parallellt med ovanstående citat kan vi utifrån pliktetik observera en plikt i det socialsekreteraren gör, synnerligen i benämningen om att det kan vara bra att göra något utöver det vanliga. Detta stärks återigen av att socialsekreteraren upplever att denne inte kan underlåta plikten, det vill säga att enbart göra det som en är skyldig att göra (Henriksen & Vetlesen 2013). Vidare rör detta också situationsetik, socialsekreteraren bör i ovanstående sammanhang anpassa sig utefter varje klient och situation (Koskinen 1993). En betydelsefull aspekt gällande socialsekreterarens arbete är att samma bemötande behöver nödvändigtvis inte fungera på alla klienter (Thordarson 2009). Således bör socialsekreteraren utgå ifrån själva situationen när det kommer till dennes bemötande gentemot klienten.

### **5.1.2 Relationer**

Vad som framkommer av våra informanter är att relationen mellan socialsekreteraren och klienten är betydelsefull. Finns det ingen bra dialog, samverkan, bemötande eller relation mellan socialsekreterare och klient så finns det risk för motgångar i ärendet och klienten kan riskera att drabbas negativt av det. I synnerhet är det socialsekreterarens ansvar (Thordarson 2009), för gräsrotsbyråkraten kan detta tyckas vara tvetydigt eftersom arbetet är utformat på ett sådant sätt att det skall vara effektivt och tidsbesparande. Socialsekreteraren bör alltså ha tid över till att både inhämta och behandla information men också till att skapa en fungerande relation till sin klient (Lipsky 1969). Har gräsrotsbyråkraten, socialsekreteraren, inte tid över finns där en risk för att deras arbete kan komma att påverkas och hur organisationen i sin tur upplevs och det avgör kvalitén av själva organisationen (a.a.). Ett gott bemötande från socialsekreterarens sida gentemot klienten är därför en förutsättning för att en fungerande relation skall kunna formas (Bisman 2014), samtidigt är det en fråga om resurser för gräsrotsbyråkraten (Lipsky 1969). Ett gott bemötande är en förutsättning för båda parterna, för socialsekreteraren innebär det att en relation skapas och på så sätt kan denne utföra sitt arbete. För klienten kan det innebära att



denne kommer ett steg närmare till att bli självförsörjande (Thiborg 2014), informant 3:

*“...så har man inte bra dialog, en bra samverkan, bemötande relation, vad det nu kan tänkas innebära, då når man inte framgång i ärendet. Man minskar också förutsättningar för att kunna stärka enskildas resurser tycker jag faktiskt för att leva ett självständigt liv. Jag tänker att ger man ett bra bemötande så får man också ett bra bemötande.”* (Informant 3 180420)

En annan informant påpekar att relationer tar tid att bygga upp, därav är bemötandet särskilt viktigt i dessa avseenden. Socialsekreteraren skall använda bemötande till sin fördel för att både bygga upp relationer men också för att förbättra nuvarande relationer. Den professionelle, socialsekreteraren, har i detta fall ett särskilt ansvar gällande relationen mellan denne själv och klienten (Blennberger 2016). Klienten har oberoende på situation inget som helst ansvar, därför ligger ansvaret på den professionelle och denne skall därför försäkra sig om att relationen fungerar. Klienten har rätt till att både ställa krav men också ha förväntningar på den professionell, eftersom klienten inte själv bär något som helst ansvar (Thordarson 2009). I enlighet med informant 1 är intresset en viktig grundpelare för att en god relation skall byggas, socialsekreteraren låter sina klienter styra mötet och på så sätt skapas en bättre relation.

*“...det tar ju lång tid att bygga upp en relation, men att ha ett gott bemötande till och börja med och vara lyssnande, jag upplever att du vinner på det i längden. Informanten går vidare in på att en skall utnyttja ett gott bemötande till sin fördel för att relationen skall bli bättre...”* (Informant 4 180423) .

*“...du träffar en klient för första gången och du är intresserad av deras vilja, deras liv. Bara du låter dem, det är de som styr mötet och då anpassar man det efter dem typ - och då blir det mycket lättare och det är samma, och det skapar en bättre relation.”* (Informant 1 180419).

För att föra en vidare diskussion kring ovanstående resonemang kan citaten diskuteras utifrån socialsekreteraren som gräsrotsbyråkrat. Socialsekreterarens roll är att utföra sitt arbete, denne har en ytterst viktig roll för den offentliga organisationen som denne är anställd inom. Allt arbete och all interaktion som sker mellan socialsekreterare och klient speglar den offentliga organisationen (Lipsky 1969). I ett sådant möte spelar klientens upplevelser av den offentliga organisationen en betydande roll (Thiborg 2014). Det vilar därför också en del förväntningar på gräsrotsbyråkraten eftersom denne har en stor inverkan på andra människors liv, klienter som inte själva valt att bli klienter (Lipsky 1969).

Fortsättningsvis menar informant 2 på ett gott bemötande handlar om att bygga upp en bra relation till sin klient, det underlättar samtidigt som det påverkar både socialsekreterare och klient. Informationen som framförs av socialsekreteraren beskrivs också komma fram på ett bättre sätt. Förutom att visa ett intresse för sin klient, försöker informant 5 även att vara tillmötesgående. Informanten menar på att det underlättar i deras arbete, det gäller att socialsekreteraren kan förhålla och anpassa sig till olika situationer. Ur situationsetik som ett teoretiskt ramverk är

det av störst angelägenhet att socialsekreteraren anpassar sitt bemötande efter aktuell situation (Koskinen 1993)

*“...ett gott bemötande handlar ju också om att man bygger upp en bra relation. Och det är klart att det påverkar då, för att det blir också på något sätt att det bygger upp en bra relation, så kommer respekten vara ömsesidig eller respekten kanske finns ändå men att då kanske man tar till sig informationen på ett bättre sätt.”* (Informant 2 180419) .

*“...jag brukar underlätta mitt arbete, att vara lite snällare... Alltså ibland man kan prata lite om annat också, till exempel om man har ett möte, man vet att man kanske kommer att ge ett väldigt dåligt besked, eller någonting, men då kan man ändå försöka lyfta de positiva sakerna också.”* (Informant 5 180424).

Informant 5 går även in på att socialsekreteraren nödvändigtvis inte behöver vara en myndighetsperson hela tiden, informantens uppfattning är att det visar på en omtänksamhet när denne väljer att inte vara myndighetsperson hela tiden. Informantens resonemang är att socialsekreteraren också är en människa. Gräsrotsbyråkraten förväntas däremot att fullfölja sin roll som myndighetsperson (Lipsky 1969) och således finns där inget utrymme för att socialsekreteraren skall kunna gå utanför ramarna (a.a.). Informant 5: *“Jag tycker att det är snällt och sen är det också att.. jag tycker inte att man skall vara, myndighetsperson hela tiden, vi är också människor”* (180424). Detta kolliderar givetvis med det pliktetiska perspektivet, för socialsekreteraren är det rätta att bemöta sina klienter på ett gott sätt för att dennes plikt skall betraktas som utförd. Tanken med pliktetik som ett teoretiskt ramverk är att socialsekreteraren nödvändigtvis inte behöver utföra det goda av en handling för att dennes plikt skall räknas som genomförd. Det handlar snarare om att få ut ett gott resultat utav plikten och på så sätt kan socialsekreteraren välja mellan vad som är rätt eller orätt att göra i en situation (Henriksen & Vetlesen 2013). Genom att nyttja ett gott bemötande kan socialsekreteraren nå goda resultat inom det aktuella ärendet, däremot bör bemötandet som tidigare nämnt anpassas för att det skall kunna användas till sin fördel.

Vissa informanter menar på att det ibland är nödvändigt för socialsekreteraren att gå utanför sin roll som myndighetsperson för att kunna skapa en god relation. Informant 1 hävdar att socialsekreteraren bör uppleva människan för att kunna skapa ett gott bemötande, informant 1: *“...du måste uppleva människan för att kunna skapa ett gott bemötande”* (180419). Med stöd av detta kan socialsekreteraren bygga upp en relation och utgå ifrån det för att kunna motivera och skapa en planering tillsammans med sin klient, informant 1: *“...och samtidigt bygger man på en relation för att motivera och försöka skapa en planering.”* (180419). Detta resonemanget faller också in i situationsetik, eftersom socialsekreteraren tar sig tid att lära känna den enskilde för att kunna skapa ett gott bemötande.

En av informanterna hävdar att bemötandet är särskilt viktigt i situationer där klienten inte har något förtroende för varken socialsekreteraren, handläggaren eller socialtjänsten. Klienten blir trots sitt bristande förtroende bemött och

behandlad som alla andra klienter. För gräsrotsbyråkraten kan detta anses som en viktig del för att socialsekreteraren skall kunna inhämta och behandla väsentlig information. För att kunna hjälpa sina klienter oberoende om klienten inte har något förtroende för dem som socialsekreterare (Lipsky 1969).

*“...om man märker att de har inget förtroende för socialtjänsten eller de har inget förtroende för myndigheter eller de har inget förtroende för mig som handläggare, att man ändå bemöter dem och behandlar dem som alla andra.” (Informant 6, 180425).*

Croona (2003) menar att ett möte mellan socialsekreteraren och klienten kan antingen bidra till positiva eller negativa erfarenheter. Det vill säga att klientens upplevelser från ett möte kan lagras i erfarenheter och känslor som kan styra om klienten skapar sig ett förtroende eller inte. Då bemötandet har en avgörande betydelse för klientens upplevelser (a.a.). En av våra informanter menar på att ett gott bemötande från socialsekreterarens sida kan gör skillnad, det kan till exempel röra sig om en positiv upplevelse av ett bemötande som leder till att klienten får förtroende för sin socialsekreterare.

*“Det kan ju vara lite skam också för många som kommer hit, skäms lite för att de inte klarar sig själva. Då känns det alltid bra att man har gett ett bra bemötande och man ser att de lugnar ner sig på besöket, kanske jättenervös i början av mötet. Sedan ser man att de slappnar av. Då känns det ju bra och det känns ju som att man har förstått och de ska vända sig till oss.” (Informant 6 180425).*

Socialsekreteraren skall genom sitt bemötande inte enbart visa ett intresse för sin klient, utan denne skall också visa förståelse och lyhörddhet. Detta är en förutsättning för att en fungerande relation skall kunna formas vid (Bisman 2014). Att visa förståelse och lyhörddhet kan öppna upp för att en bra relation byggs, som kan vara till stöd för att socialsekreteraren skall kunna hjälpa sin klient på ett enklare sätt. Socialsekreteraren ansvarar trots allt fortfarande för att möta den enskilde individens behov (Reamer 2013). Lyhörddhet är till exempel en del av den bemötandekompetens som socialsekreteraren utvecklar med tiden (Thordarson 2009). Det blir en utmaning för socialsekreteraren om klienten inte känner sig varken hörd, lyssnad eller bemött i en situation. För gräsrotsbyråkraten kan detta tyckas vara tvetydigt att fullfölja på grund av få resurser, utifrån ett pliktetiskt perspektiv är det en självklarhet att socialsekreteraren skall utföra sin plikt och genomföra det som är rätt att göra för att kunna skapa en god relation.

*“Det har väldigt stor betydelse, för att om man har relation så försöker man förstå den andra, så kan man skapa en bra relation, och om man har en bra relation så blir klienten också mer öppen, och blir det enklare att hjälpa dem om man inte har en helhetsbild.” (Informant 5 180423).*

*“...det är att klienten känner sig lyssnad och bemött i situationen, om klienten kommer i till mötet med inställning ‘min socialsekreterare är en idiot’ så har man, man har lite uppförsbacke kan man säga.” (Informant 4 180423).*

## 5.2. Bemötandet beroende på klient

Följande underteman redogör för klienten som individ, för att därefter gå in närmre på socialsekreteraren i möte med sina klienter och hur denne anpassar sitt bemötande utefter det.

### 5.2.1 Klienten som individ

Precis som tidigare nämnt är bemötande ett viktigt begrepp inom socialt inriktade arbeten, eftersom bemötande handlar om hur den professionelle behandlar sina klienter (Blennberger 2013). Den professionelle skall bemöta sina klienter på ett jämlikt sätt, för att grundtanken är att alla människor skall stå lika inför lagen (a.a.). En av våra informanter menar på att alla skall få samma bemötande och samma behandling, informant 6: *“Alla ska ju få samma bemötande och samma behandling och så.”* (180425). En annan informant menar på att det skall ske på liknande nivå.

*“Jag tänker väl att allt bemötande skall ske på någon slags liknande nivå liksom. Sen såklart pratar man med olika personer på olika sätt liksom beroende på hur... Det är klart man tänker på det liksom. Men jag tänker inte annat att någon skillnad så på barnfamiljer.”* (Informant 2 180419).

Utifrån ovanstående citat kan ett antagande vara att socialsekreteraren försöker använda samma principer, för att alla klienter ska behandlas och bemötas på ett jämlikt sätt. Socialsekreteraren undviker alltså att bemöta alla klienter på olika sätt eftersom det leder till en ojämlig behandling mellan klienterna. Detta kan även förklaras utifrån pliktetik som ett teoretiskt ramverk på så sätt att socialsekreteraren som arbetar människor inom socialtjänsten, denne har vissa plikter som ställer krav på socialsekreteraren. Således kan denne inte bortse från sin plikt avseende att bemöta alla klienter lika. Här kan socialsekreterarens plikt vara att denna behöver tänka på att alla människor har samma mänskliga rättigheter och socialsekreterarens plikt angående mänskliga rättigheter kan inte finnas då och då. Detta innebär att den professionella behöver utföra denna plikt hela tiden i möte med klienter. Därmed kan socialsekreteraren med stöd av sina plikter som har utformats i regler eller normer bemöta sina klienter på ett någorlunda jämlikt sätt (Henriksen & Vetlesen 2013). I enlighet med författaren Thordarson (2009) visar detta även på att den professionelle planerar sin handling innan ett möte, det vill säga att socialsekreteraren redan är medveten om vad denna kommer att göra i ett möte och hur denne skall göra för att behandla sina klienter utifrån samma principer.

Vidare menar samtliga informanter att bemötandet är något som skiljer sig åt och att det inte går att bemöta alla klienter på exakt samma sätt, bemötandet är något som bör anpassas individuellt efter klienten själv och deras situation, däremot skall arbetet med klienten var rättssäkert och grunda sig på samma lagstiftning - eftersom alla står lika inför lagen, informant 3:

*“Vi ska ju inte bemöta folk olika utifrån olika faktorer. Tanken är att det ska vara rättssäkert och vi är myndighet. Vi ska ha, vi ska förhålla samma lagstiftning och ha samma regler och riktlinjer. Sedan är det så här att det*

*är klart att i möte bemöter vi olika människor och olika situationer så måste vi också göra vad vi kallar för individuell bedömning.”* (Informant 3 180420).

I enlighet med ovanstående stycke kan ett ytterligare antagande göras på så sätt att det också är viktigt att olika situationer inte påverkar socialsekreterarens bemötande - annars finns det risk för att klientens rättssäkerhet avskaffas. Ovanstående citat kan samtidigt också diskuteras med stöd av Michael Lipskys teori om vad som definierar en gräsrotsbyråkrat, på så sätt att socialsekreteraren är en myndighetsperson, vilket innebär att denne till exempel representerar enheten för ekonomiskt bistånd. Socialsekreteraren arbetar samtidigt utifrån aktuella riktlinjer som socialtjänsten omfattas av (Lipsky 1969). Eftersom socialsekreteraren är en gräsrotsbyråkrat behöver denne samtidigt också bemöta sina klienter utifrån samma lagar och regler eftersom socialsekreteraren representerar inte enbart sig själv, socialsekreteraren är tvärtom också som en representant för den offentliga myndigheten som denne är anställd inom. Socialsekreterarens plikt är att bemöta sina klienter på ett jämlikt sätt. Däremot kolliderar detta med situationsetiken eftersom socialsekreteraren hela tiden bör anpassa sig efter varje klienten och situation, för att alla människor och situationer är unika. En av våra informanter menar på att socialsekreteraren alltid kommer att behöva anpassa sitt bemötande.

*“Jag tror att, som socionom, alltså beroende på sin roll, och som socionomer - du kommer att behöva använda olika bemötanden som socialsekreterare om du jobbar som socialsekreterare mot barnfamiljer, ekonomi, boende på barn och familj, var du än jobbar spelar roll i vilket uppdrag du har.”* (Informant 1 180419).

I relation till ovanstående citat vill vi även dra en parallell koppling till att bemötandet är en central ståndpunkt för professioner som har någon form av kontakt med människor. Det framkommer samtidigt också diskussioner kring hur bemötandet behöver anpassas utefter vilken befattning den professionelle har samt vilken verksamhet som detta gäller (Croona 2003). I enlighet med gräsrotsbyråkrat skall alla klienter behandlas på samma vis för att arbetet skall vara så tidsbesparande och effektivt som möjligt (Lipsky 1969) men utifrån situationsetik kan socialsekreteraren inte enbart utgå ifrån att bemöta alla sina klienter på samma vis (Koskinen 1993), trots att detta är dennes plikt att följa utifrån ett pliktetiskt perspektiv (Henriksen & Vetlesen 2013). Dennes plikt är att bemöta alla klienter jämlikt oberoende på situation, men samtidigt bör den också utifrån situationsetik aktivt pröva olika lösningar för att hitta den rätta lösningen som passar dennes klient (Koskinen 1993). Bemötandet har inte *en* tydlig definition och på så sätt kan det även vara svårt att bemöta människor på samma sätt. Detta innebär att bemötandet kan variera från situation, ärende och individ och på så sätt kan bemötandet även variera från socialsekreterare till socialsekreterare, verksamhet och beroende på klient, eftersom socialsekreteraren kan genom situationsetik inte bemöta alla klienter på samma sätt (a.a.).

Socialsekreteraren bör hela tiden beakta den enskilde individen och göra en individuell bedömning (Koskinen 1993). Socialsekreteraren kan i relation till situationsetiken inte bemöta alla klienter på samma sätt och givetvis kolliderar

detta samtidigt med det pliktetiska perspektivet, där utgångspunkten är att bemöta alla jämlikt för att det är ett krav (Henriksen & Vetlesen 2013). Socialsekreteraren bör i första hand anpassa sig utefter sin klient, genom att göra en individuell bedömning eftersom alla människor är olika. Vårt antagande är att det givetvis skulle vara det mest gynnsamma för gräsrotsbyråkraten. Att bemöta alla klienter lika eftersom det är effektivt och tidsbesparande, däremot går detta inte riktigt ihop eftersom socialsekreteraren inte har något utrymme (Lipsky 1969).

*“Att man är olika människor och har olika bakgrund och allt tolkas ju på olika sätt också, även jag har menat en sak. Så att det är svårt just med bemötande, att alla kommer säkert uppfatta bemötandet olika.”* (Informant 2 180419).

Vissa informanter menar på att det också kan finnas andra faktorer som kan påverka att bemötandet kan skilja sig åt beroende på klient:

*“... i och med att det är många faktorer som påverkar och inte bara typ så här vad man är för människa eller vilken yrkesroll man har. Är man väldigt stressad så kommer det att man har ett sämre bemötande, är du osäker - är klienten hotfull, är du... det finns hur många faktorer som helst och det blir det ju också att man får finna säkerhet, du kommer få ett bättre bemötande av någon som är lugn och sansad...”* (Informant 1 180419).

Detta kan vidare diskuteras med utgångspunkt i gräsrotsbyråkratens arbetsmiljö, som kan vara en ytterligare faktor till varför socialsekreteraren inte kan utföra sitt arbete. Gräsrotsbyråkraten får utstå både fysiska och psykiska hot samt ifrågasättande (Lipsky 1969) vilket kan göra det omöjligt för dem att bemöta alla klienter på samma sätt. Det blir samtidigt också en fråga om situationsetik eftersom socialsekreteraren bör anpassa sitt bemötande efter varje situation, ärende och klient (Koskinen 1993). Det finns på så sätt en koppling mellan klientens inflytande och socialsekreterarens bemötande gentemot klienten. Socialsekreteraren skall givetvis genom det pliktetiska perspektivet fortfarande bemöta sina klienter på samma sätt (Henriksen & Vetlesen 2013) oberoende på klientens agerande och inflytande. Med stöd av situationsetik som ett teoretiskt ramverk är det en självklarhet att bemötandet kan skilja sig åt, eftersom socialsekreteraren bör i vilket fall som helst anpassa sitt bemötande utefter varje klient (Koskinen 1993). Socialsekreteraren bör däremot också vara medveten om att det kan finnas klienter som är mer eller mindre sociala och att denne samtidigt också kan komma närmare andra klienter (a.a.), självklart får detta inte påverka ett beslut i sig. Alla klienter skall fortfarande bemötas utefter samma riktlinjer och regler.

*“Men det är klart vi alla är människor liksom och det är klart att med vissa klienter kanske man kommer närmare eller man ska säga att då är det klart att det säkert kommer att påverka hur man har möte liksom. Och vissa klienter är ju väldigt mycket mer sociala liksom eller osociala. Alltså är det klart att det påverkar. Men så länge det liksom inte gör att man tar ett beslut som inte är rätt liksom. Så tänker jag att det inte gör så mycket liksom.”* (Informant 2 180419).

I enlighet med ovanstående citat kan ett antagande dras på så sätt att socialsekreteraren givetvis kan bemöta sina klienter på olika sätt, bara det rör sig om ett bra bemötande (Koskinen 1993). Socialsekreteraren har däremot vissa plikter att utgå från som denne inte kan bortse ifrån, eftersom dessa har blivit ett krav (Henriksen & Vetlesen 2013). Vissa informanter menar på att det är självklart att bemötandet kan skilja sig åt beroende på klient, socialsekreteraren möter ständigt olika människor med skilda situationer och problem och i sådant fall blir det att socialsekreteraren får anpassa sitt bemötande oberoende på om denne vill eller inte (Koskinen 1993)

*“Sedan är det så här att i möte möter vi olika människor och olika problematik och sociala aspekter som spelar in i enskildes liv, så det är klart att vissa klienter krävs mer kanske energi eller mer fokus där måste man rikta in olika insatser, kanske hur man ska säga, trycka på mer eller var lite mer energisk och vidare.”* (Informant 3 180420).

Vi finner utifrån ovanstående citat att den enskilde klienten är unik, var och en har sin egen problematik och socialsekreteraren kan inte bemöta alla klienter som befinner sig i samma eller olika situationer på samma sätt (Koskinen 1993). Detta innebär att det kan vara omöjligt för socialsekreteraren att enbart utgå ifrån generella handlingar, utan socialsekreteraren bör återigen som tidigare nämnt aktivt söka efter vad som är rätt för varje klient, situation och ärenden (a.a.).

Våra informanter uppger även att det ibland också kan vara svårt att skapa en förståelse för klienten, trots att socialsekreteraren gör det denne skall göra - då kan det hela också handla om klienten själv. Socialsekreteraren bör däremot fortfarande bemöta sin klient på ett bra sätt och behandla denne som alla andra klienter, och i sådant fall utför socialsekreteraren fortfarande sin handling som denne har som plikt (Henriksen & Vetlesen 2013).

*“Alltså... det handlar om att klienten, vi behöver förståelse för klienten... varför klienten agerar som denne gör, det kan vara väldigt svårt att förstå ibland om man har olika syn på saker och ting.”* (Informant 4 180423).

*“...att man ändå bemöter dem och behandlar dem som alla andra. Man är liksom inte på något sätt, om jag inte orkar prata med den personen för att han är så, så och så - Utan att man ändå behandlar dem som man behandlar alla andra.”* (Informant 6 180425).

Socialsekreteraren kan i enlighet med situationsetiken inte behandla alla sina klienter och deras situationer på samma sätt, eftersom att var och en har sin egen unika karaktär (Koskinen 1993) Socialsekreteraren kan givetvis hamna i situationer där denne upplever en plikt gentemot att bemöta alla sina klienter på samma sätt (Henriksen & Vetlesen 2013), däremot bör socialsekreteraren utifrån situationsetik vara medveten om att dessa plikter inte är applicerbara på alla klienter (Koskinen 1993). Socialsekreteraren kan däremot utgå ifrån samma princip, det vill säga att bemöta alla klienter med respekt (Thiborg 2014).

## *Påverkan*

Många av våra informanter reflekterar över att bemötandet också gör sig beroende av hur klienten är, det vill säga att det självklart kan finnas faktorer som kan påverka bemötandet och som kan ha sin grund i klientens agerande (Thordarson 2009), informant 2:

*“Det är klart att saker och tings kan påverka vad som händer på vägens gång och såklart att det är klienten. Har de ett dåligt bemötande mot mig eller mot oss. Det är klart att det påverkar mig liksom. Sen ska det inte påverka i att jag ska bete mig på ett dåligt sätt liksom...”* (Informant 2 180419).

I samband med ovanstående citat är vår tolkning att det kan finnas flera olika orsaker som kan påverka klientens agerande. Det kan även finnas situationer som kan hjälpa till att förklara varför klienten beter sig på ett annorlunda sätt. Detta kan även tolkas utifrån situationsetik som teoretiskt ramverk så att varje klient har sina egna värderingar och normer och det är nästan omöjligt att klienten ska agera på samma sätt utifrån liknande situationer. För socialsekreteraren är det viktigaste att denna får pröva sin kunskap för att hitta det rätta som passar in bäst för klienten (Koskinen 1993). Fortsättningsvis påpekar Thordarson (2009) att bemötandet kan skilja sig åt från klient till klient, i sådant fall ligger ansvaret på socialsekreteraren - att denne skall välja att bemöta sina klienter på ett bra och professionellt sätt och med stöd av samma värdegrund och riktlinjer. Med andra ord menar Thordarson (2009) att socialsekreteraren skall trots klientens beteende bemöta sina klienter med respekt för att skapa en bra relation. Socialsekreteraren kan till exempel ta stöd av etiska riktlinjer för att utveckla sin förmåga till att kunna bemöta alla utifrån samma principer (Blennberger 2016). För gräsrotsbyråkraten kan detta röra sig om resursfråga, socialsekreteraren bör arbeta effektivt och tidsbesparande - däremot är det kanske inte särskilt effektivt eller tidsbesparande om klienten inte vill samarbeta (Lipsky 1969).

I enlighet med samtliga informanter framkommer det även att socialsekreteraren kan påverkas av det mesta, men att allt kan vara påverkande. Socialsekreteraren kan påverkas både av sig själv men också av klienten - till exempel av klientens agerande som i efterhand påverkar socialsekreterarnas egna bemötande gentemot klienten. Socialsekreteraren behöver i situationer där denne känner sig påverkad utgå ifrån sin roll som myndighetsperson. Fortsätter socialsekreteraren att påverkas av sin klient så bemöter socialsekreteraren inte klienten på ett rätt sätt. Socialsekreteraren bör vara medveten om sina egna känslor och lägga undan dessa i sitt arbete (Thordarson 2009). I sådana samband blir situationsetik passande, eftersom denne bör anpassa sig utefter varje situation och klient (Koskinen 1993). Med andra ord behöver socialsekreteraren även bli medveten om sina plikter för att bemöta klienten på ett professionellt sätt, som tidigare nämnt kan plikter inte finnas utifrån klientens olika agerande, tvärtom bör plikter finnas hela tiden för alla klienter (Henriksen & Vetlesen 2013). Detta innebär att socialsekreterarens handling bör utformas utifrån en regel, inte utifrån klientens agerande. Socialsekreteraren bör vidare samspela och anpassa sig efter olika situationer (Blennberger 2016) och det är här som situationsetiken blir framträdande (Koskinen 1993). Ett antagande avseende detta är att socialsekreteraren behöver mer kunskap, denne bör utveckla en bemötandekompetens - men också en social



kompetens, för att kunna tolka och förstå klienten på andra sätt (Thordarson 2009). Det kan hjälpa socialsekreteraren i sitt att bemöta sina klienter.

*“Alltså allt är påverkande, hur du själv mår absolut, utifrån att du känner att du har mycket annat att göra - du är stressad kanske, hur klienten väljer att agera också kan påverka dig någonstans, hur du ser på situationen, också handlingsutrymme.”* (Informant 4 180423).

*“Man skapar en relation med klienter och att precis kan det vara en bra eller dålig relation, såklart kan det påverka hur man sedan bemöter. Sedan ska det kanske inte påverka i beslutet. Men just i bemötande så är det väl där...”* (Informant 2 180419).

### **Förutfattade meningar**

Våra informanter menar på att alla människor har förutfattade meningar som ligger i det undermedvetna, därav bör socialsekreteraren skapa sig en medvetenhet om sina förutfattade meningar för att inte låta sig bli påverkad i sitt bemötande.

*“Det tror jag absolut. Men jag tror att det är omedvetet. Jag tror vi jobbar mycket på... Vi diskuterar också just där hur man bemöter klienterna utifrån kön och bakgrund. Och som sagt alla skall ju vara lika, behandlas lika men sen har vi... Det finns alltid fördomar undermedvetet som kanske gör att man ställer lägre krav på någon...”* (Informant 6 180425).

*“...men det är där jag menar att det handlar om att vara medveten om att du kanske kommer att bemöta dem olika och ändå vara medveten om mina fördomar - och vad jag tror om, eller tänker om den här klienten i förväg. Att man kanske försöker se förbi sig det, för att ge alla ett respektfullt bemötande...”* (Informant 4 180423).

I enlighet med våra informanter räcker det oftast med att socialsekreteraren drar antaganden om ett visst ärende och hur det kan tas hand för att det skall påverka, för gräsrotsbyråkraten är detta ett sätt för att effektivisera arbetet (Lipsky 1969), informant 1: *“Där har de redan satt förutfattade meningar, så om de hade gått in i ett möte med klienten hade det påverkat extremt mycket.”* (180419).

Socialsekreteraren kan genom sina förutfattade meningar bli påverkad på ett sådant sätt att denne kan råka ut för att bemöta sina klienter mindre bra, trots att bemötandet ses som en förutsättning för att klientens liv skall förändras mot det positiva (Thiborg 2014). Socialsekreteraren behöver i samband med sådana fall vara medveten om sina förutfattade meningar, denne bör försöka förbise dessa för att ändå bemöta sina klienter med respekt och med jämlikhet. Detta kan även tolkas utifrån Blennberger (2013) på så sätt att bemötandets etik omfattas av tre etiska frågor, varav en av dessa bygger grunden för hur den enskilde klienten värderas i möte. Socialsekreteraren bör respektera och värna om den enskildes mänskliga rättigheter (a.a.), detta kan även tolkas som en handling som socialsekreteraren har som plikt att utföra (Henriksen & Vetlesen 2013). Klienten har rätt till sina grundläggande rättigheter (Mattsson 2016) och det innebär att denne har rätt att få sitt ärende bedömt rättssäkert. Väljer socialsekreteraren att inte arbeta medvetet med sina förutfattade meningar så finns där en risk för att dessa förutfattade meningar späds på.

*“...man får ju en viss bild av hur den här personen skall vara och kommer vara och kommer agera, mycket beroende på förutfattade meningar som alla har, men också när man arbetar med det här och de förutfattade meningarna i viss mån späds på.”* (Informant 4 180423).

Det diskuteras också av våra informanter att socialsekreterare blir alltmer och mer fyrkantiga ju längre de har arbetat, socialsekreterarna skapar sig olika tankesätt och rutiner för att effektivisera sitt arbete. Givetvis underlättar detta för socialsekreteraren. Däremot skapar socialsekreteraren sig en bild av ett ärende innan denne har kommit in i ärendet eller i kontakt med sin klient - och det uppfattas på så sätt inte som ett gott bemötande. Socialsekreterarens handlingar som denne har som plikt blir inte utförda (Henriksen & Vetlesen 2013) och inte heller utgår socialsekreteraren från klienten och dennes situation (Koskinen 1993). Detta rör både nya socialsekreterare men även socialsekreterare som arbetat längre. Det ena rör sig om att effektivisera vilket kännetecknar hur gräsrotsbyråkraten arbetar (Lipsky 1969), medan det andra handlar om att socialsekreteraren saknar kompetens (Thordarson 2009). Det blir att socialsekreteraren glömmer att denne arbetar med människor och på så sätt brister bemötandet.

*“...folk blir mer och mer fyrkantiga ju längre de har arbetat igen, att de går över så att det liksom blir... att det kommer i perioder, för att de har jobbat för länge... och kommer in i det här att, så här har det alltid varit...och bara effektiviserar och hittar “ det är ett sånt här ärende, done!” och då blir det inte heller ett gott bemötande, jag tror att det är viktigt att man har blandningen, att man är beredd på att det är - det är individer, det är inte ärenden vi jobbar med.”* (Informant 1 180419).

### **5.3. Föreställningar om hur ett gott bemötande skapas**

Under följande underteman redogör vi för olika föreställningar om hur ett gott bemötande skapas: bland annat berör vi socialsekreterares upplevelse av bemötandet i förhållande till samarbete, erfarenhet, kompetensutveckling samt socialsekreterares upplevelser gällande bemötande i relation till bland annat erfarenhet, kompetens och riktlinjer.

#### **5.3.1 Samarbete och socialsekreteraren själv**

Våra informanter framför att det är enklare för socialsekreteraren att bibehålla ett gott bemötande om samarbetet mellan socialsekreterare och klient fungerar. För att samarbetet skall fungera gäller det att klienten också har ett gott bemötande tillbaka, givetvis är detta inte en självklarhet och inte heller en rättighet för socialsekreteraren. Är klienten till exempel varken mottaglig eller villig att medverka blir det enbart märkligt när socialsekreteraren försöker bemöta sin klient genom att vara hjälpsam, snäll eller flexibel. Informanten menar på att hur klienten är spelar en stor roll, det avgör om socialsekreteraren kan utföra sitt arbete. Gräsrotsbyråkraten arbetsmiljö utgörs av både fysiska och psykiska hot och ifrågasättande, därigenom är detta något som socialsekreteraren får uthärda (Lipsky 1969). Den professionelle har som krav att kunna anpassa sig utefter varje klient, fall och situation (Thordarson 2009) och därför får denne även försöka vara

medveten om sina egna känslor och det egna beteendet (a.a.). Det är återigen den professionelle, socialsekreteraren, som bär ansvaret över sitt bemötande gentemot klienten samt för att mötet med klienten blir så professionellt som möjligt. Klienten har som tidigare nämnt inget ansvar och därför finns det inte heller något krav på att klienten skall bemöta sin socialsekreterare på ett bra sätt. Socialsekreteraren har alltså inga rättigheter utan enbart skyldigheter i sitt arbete, därför blir detta en förväntan på vad denne bör kunna utstå med i sitt arbete (Thordarson 2009). Oavsett förekomsten av "hot", blir detta fortfarande en påfrestning för gräsrotsbyråkraten, det kan påverka arbetet som denne försöker utföra (Lipsky 1969).

*“Om den andra också medverkar... jag kan vara väldigt hjälpsam, väldigt snäll och flexibel om den andra inte är mottaglig för det så blir det bara konstigt. Jag tycker att det spelar väldigt stor roll på hur klienterna är.”* (Informant 5 180424).

*“...självklart, det är mycket lättare att ha ett fungerande arbete om du har ett gott bemötande och de har ett gott bemötande om dig, alltså samarbete, det är ju jätteviktigt - att du skapar en allians mellan klient och socialtjänst, där finns en allians man kan jobba vidare på.”* (Informant 1 180419)

Fortsättningsvis påpekar en av våra informanter på att socialsekreteraren också är som vilken människa som helst och som på så sätt också kan bli påverkad av hur deras klient bemöter dem. Vad socialsekreteraren däremot behöver göra är att inte låta sig bli påverkad av sina klienter. Informant 1 berättar att det kan leda till socialsekreteraren känner motstånd i ett ärende och förstör sålunda för sin klient. Informanten konstaterar att ett gott samarbete och bemötande är viktigt, speciellt då socialsekreteraren befinner sig i dubbla roller.

Det vill säga, både som privatperson men också som myndighetsperson - självfallet får inte den förstnämnda påverka. Socialsekreteraren är fortfarande en myndighetsperson oberoende på situation, med stöd av situationsetik som ett teoretiskt ramverk blir detta också något som socialsekreteraren får försöka anpassa sig utefter (Koskinen 1993). Socialsekreteraren skall bemöta sina klienter med respekt och med avsikt att främja varje klients självbestämmanderätt, samtidigt skall den professionelle även möta klientens behov och hjälpa dem utefter det (Reamer 2013). Informant 1 berättar att det är en utmaning att hitta ett passande bemötande när klienten inte har någon motivation, eller allmänt vill. För socialsekreteraren är det en plikt att utföra den givna handlingen, det vill säga att ge ett gott bemötande (Henriksen & Vetlesen 2013). Pliktetiken kolliderar däremot med situationsetiken, här handlar det snarare om att socialsekreteraren skall anpassa och forma sig efter givna situationer och det är inte en självklarhet att deras bemötande uppfattas som ett gott bemötande av klienterna (Koskinen 1993)

*“Vi är ju också människor, det finns en chans att också du blir påverkad av det som socialsekreterare och själv börjar känna motstånd i ärende och då kommer du ju förstöra för klienten, så jag tror det är väldigt väldigt viktigt med ett gott samarbete och bemötande.”* (Informant 1 180419).

*“Man måste alltid anpassa sig och forma sig efter situationen. Alltså de flesta fungerar ju, alltså det absolut jobbigast är att hitta ett passande i bemötande när folk inte har någon motivation, när folk inte vill, för att vi sitter ju lite på dubbla stolar.”. (Informant 1 180419).*

### **5.3.2 Erfarenhet, kompetens och riktlinjer**

#### *Erfarenhet och kompetensutveckling*

Informanterna talar om att en yrkeserfarenhet underlättar för att socialsekreteraren skall kunna ge ett gott bemötande, vad som framkommer av tidigare forskning i förhållande till detta är att det finns ett starkt samband mellan bemötande och kompetens (Thordarson 2009), informant 4: *“Det som möjliggör, eller underlättar är... dels att man har lite längre yrkeserfarenhet...”*(180423).

Parallellt med det föregående uttalandet diskuteras det också att socialsekreteraren behöver mer erfarenhet och kompetens för att kunna bemöta sina klienter på ett bra sätt, informant 3: *“Då kan man säga att man behöver mer erfarenhet för att bemöta klienter på ett bra sätt. Det tror jag att erfarenhet får man ju efterhand också...”* Klienten är en ofrivillig klient på grund av sin situation (Lipsky 1969) däremot är klienten fortfarande människa med mer eller mindre komplexa problem i jämförelse med andra klienter. Utmaningen här är att socialsekreteraren kan komma i kontakt med klienter som denne inte vet hur denne skall bemöta på grund av deras situation. Socialsekreteraren behöver i det fallet mer kompetens och möjlighet till att få öva upp dessa kunskaper (Thordarson 2009).

Gräsrotsbyråkraten skulle givetvis kunna genomgå en sådan komplettering för att kunna arbeta mer effektivt och tidsbesparande, frågan är däremot om gräsrotsbyråkraten har resurser för att kunna gå i kompletterande utbildningar. (Lipsky 1969)

Bemötande är ett verktyg som används av många professioner, vad som är viktigt i detta sammanhang är att den professionelle, socialsekreteraren, har kunskap om bemötande för att kunna behandla sina klienter på ett professionellt sätt (Thordarson 2009). Informant 1 hävdar att nyanställda och nyexaminerade saknar den kompetensen avseende bemötande och därför blir deras arbete fyrkantigt som ett sätt för att kunna hantera stress bättre. Detta är en sann aspekt hos nyanställda och nyutbildade socialsekreterare, eftersom denna målgrupp inte är helt förbereda (a.a.). Ifall den professionelle har en bemötandekompetens så innebär det att denne är lyhörd, samtidigt är denne även mer uppmärksam i olika situationer och därför kan denne utnyttja olika handlingsalternativ (a.a.). Socialsekreteraren skall i möte med klienter fokusera på att bemöta sina klienter med respekt, intresse, uppmärksamhet och engagemang (Bisman 2014). För gräsrotsbyråkraten kan detta bli påfrestande och således leda till hög arbetsbelastning eftersom gräsrotsbyråkraten inte vet hur denne skall anpassa sitt bemötande - då arbetar gräsrotsbyråkraten varken effektivt eller tidsparande (Lipsky 1969)

*“...man märker på nya också, alltså folk som är väldigt nya, att det kommer ett läge som blir väldigt fyrkantigt, för att det är lättare att hantera för vi har ju ett väldigt stressigt arbete...”* (Informant 1 180419).

Informant 4 menar utifrån nedanstående citat att socialsekreteraren behöver ständigt vara medveten om sitt sätt att bemöta men också om bemötandet i sig,

bemötandet är en levande diskussion. Den professionelle kan aldrig bli helt fullärd, bemötande kommer alltid att behöva anpassas och utvecklas utifrån den enskilde klienten och utefter varje enskilt fall och situation, däremot får den professionelle alltid en ökad kunskap om bemötande. Ett medvetet tänkande kan då vara till fördel (Thordarson 2009). Bemötandekompetens talar för att den professionelle har en förmåga till att kunna samspela och anpassa sig till olika situationer, vilket anses som en väsentlig kompetens i korta möten med klienter eller vid upprepade tillfällen (Blennberger 2016).

*“Men det gäller att vara medveten om det och vara medveten om det hela tiden, att det är en levande diskussion så att säga - för att det är lätt annars tänker jag att bemöta, det är inget jag reflekterar över “*(Informant 4 180423).

En annan informant framför att arbetet blir en yrkeskompetens efter en viss tid, och att socialsekreteraren får kunskaper kring hur denne skall samtala, informant 3: *“Det blir också en del av vår yrkeskompetens efter ett tag när man har jobbat, hur man faktiskt för ett samtal. “* (180420). Att inneha en social kompetens innebär också att ha ett bra bemötande, det vill säga att kunna samtala. Ett antagande kan göras på så sätt att socialsekreteraren blir medveten om sina plikter inom professionen. Utifrån pliktetik som teoretiskt ramverk kan detta förklaras på så sätt att socialsekreteraren kan genom sina arbetslivserfarenheter bilda sig en uppfattning om vad som är rätt och fel i vissa situationer (Henriksen & Vetlesen 2013). Genom pliktetik kan socialsekreteraren få hjälp av sina kunskaper för att komma fram till vilka handlingar som är rätta och relevanta i olika situationer (a.a.). Med andra ord kan socialsekreteraren i vilket fall som helst ha möjlighet till att utveckla sina kunskaper vidare, som kan bidra till att denne kan enklare identifiera och tolka känslor hos sin klienten genom ansikts-och kroppsuttryck (Thordarson 2009).

*“...det är hur mycket som helst bakomliggande, du har saker som påverkar dig och ditt beteende, och det möter du...det måste du märka i samtal. Det kan du aldrig läsa på papper...”* (Informant 1 180419).

Trots att en längre yrkeserfarenhet är en fördel så kan det också vara en nackdel, våra informanter uttrycker att socialsekreteraren oftast återgår till sina tidigare arbetssätt. Socialsekreteraren börjar alltså kategorisera och det leder i sin tur till ett dåligt bemötande. Att effektivisera och arbeta tidsbesparande är ett vanligt fenomen för gräsrotsbyråkraten (Lipsky 1969). Socialsekreteraren förbiser sina handlingar som denne har som plikt att utföra (Henriksen & Vetlesen 2013) Arbetar socialsekreteraren under otillräckliga organisatoriska eller personliga resurser blir det automatiskt att denne även väljer att arbeta utifrån rutiner för att effektivisera sitt arbete (Lipsky 1969). Bemötandet påverkas på grund av att socialsekreteraren faller tillbaks i sina tidigare arbetssätt för att det underlättar.

*“...sen finns det alltid risk att det blir för mycket, alltså att folk som har varit här för länge, att de återgår till att kategorisera väldigt mycket. För det har man också sett, att folk har fått sämre bemötande när de har jobbat väldigt länge, för att de är så här är klienter och kategoriserar att så här gör jag mitt jobb, och anpassar sig inte.”* (Informant 1 180419).

Ett antagande är att den professionelle aldrig kan bli helt fullärd (Thordarson 2009), bemötandet bör hela tiden anpassas (Koskinen 1993) och utvecklas efter varje enskild individ och med utgångspunkt i klientens situation (Thordarson 2009). Socialsekreteraren behöver vara medveten om att alla klienter är unika och att samma bemötande inte kan fungera detsamma på alla klienter, däremot kan socialsekreteraren alltid inhämta erfarenhet (Thordarson 1993). En av våra informanter menar på att socialsekreteraren alltid får kunskap och erfarenhet i efterhand som denne arbetar - vilket sen kommer i uttryck som en form av kompetens, informant 3: *“Man får ju olika kompetens kunskaper vart i efterhand man jobbar och sedan finns det kompetens till exempel hur man jobbar med individ”* (180420).

### **Riktlinjer**

I enlighet med våra informanter har Malmö Stad en policy som anställda skall följa rörande bemötande, informant 2: *“Malmö stads riktlinjer. Att bemöta alla med respekt till exempel. Jag tänker att det är övergripande.”* (180419). Våra informanter uttrycker att detta är en värdegrund som finns inom Malmö Stad, medan en annan tillägger att dessa värdegrunder inte borde finnas nedskrivna eftersom att bemötande är en självklarhet.

*“...vi har ju en värdegrund i Malmö Stad. Nu har jag typ inte koll, men det är att man skall bemöta med respekt och vi jobbar för deras bästa och så vidare. Alltså det är ju ganska basic saker, det borde inte behöva vara nedskrivet...”* (Informant 1 180419).

Samma informant hävdar att det inte räcker med att det finns nedskrivna riktlinjer, rutiner och värdegrunder trots att dessa skapar en förutsättning för att ett gott bemötande skall skapas. Det hela beror på socialsekreteraren och hur denne väljer att vara i sin yrkesroll. Ett intressant antagande är att det kan röra sig om vilka plikter socialsekreteraren känner att denne innehar som krav att utföra (Henriksen & Vetlesen 2013). Det viktigaste för socialsekreteraren är hur denne försöker utföra sitt arbete. För samtliga informanter kan det vara av betydelse att gå utanför den fyrkantiga lådan, för att deras arbete inte enbart skall omfattas av att riktlinjer (Lipsky 1969). På så sätt blir detta också någon form av situationsanpassning som socialsekreteraren gör utefter sin klient (Koskinen 1993).

*“Att man går lite utanför den fyrkantiga lådan, att ens arbete inte bara är fyrkantigt, utan att man går utanför den här lådan och gör... vilket fast tycker jag hjälper när man gör det liksom, det behöver inte vara dåligt bemötande för att man väljer att inte göra det, men ibland kan det vara bra att man väljer att göra det liksom kan jag känna...”* (Informant 4 180423).

Informanterna uttrycker även att det inte är ett dåligt bemötande bara för att socialsekreteraren väljer att avstå från att följa aktuella riktlinjer, det handlar snarare om att socialsekreteraren väljer att gå utanför ramarna för att göra en situationsanpassning efter varje klient (Koskinen 1993). För gräsrotsbyråkraten kan det vara omöjligt att anpassa sitt bemötande efter varje klient på grund av resurser och handlingsutrymme, således fungerar riktlinjer istället som rutiner för att socialsekreteraren skall kunna arbeta effektivt och tidsbesparande i olika

ärenden (Lipsky 1969). Saknar socialsekreteraren någon form av tidigare erfarenheter eller kunskap kring bemötande (Thordarson 2009), så kan riktlinjerna vara en förutsättning för att socialsekreteraren skall kunna ge ett gott bemötande.

*“Det står att man ska bemöta alla med respekt. Sedan jobbar vi också inom socialtjänsten, där är alla lika inför lagen till exempel. Alla ska behandlas lika oavsett vad det är för människa, var du kommer ifrån, hur det ser ut, vad de har för bakgrund eller hur det är just nu.”* (Informant 6 180425).

Det slutliga som våra informanter påtalar är att Malmö Stad har en policy, en så kallad värdegrund som handlar om bemötande och vad den professionelle bör sikta efter att göra. Grundtanken är däremot att alla människor skall bemötas med respekt och stå lika inför lag och för socialsekreteraren kan värdegrunderna fungera som ett stöd trots att bemötande kan vara en självklarhet.

*“Malmö Stad har ju sin policy, och det handlar om respekt och... det handlar om att jämlikhet, och att inte vara dömande och så där. Ja, men sen så tänker jag det handlar också hur man bemöter.”* (Informant 5 180424).

## **6.0. SLUTDISKUSSION**

Syftet med detta examensarbete har varit att undersöka hur socialsekreterare upplever bemötandet utifrån följande aspekter: bemötandet i sig samt dess betydelse och vikten av bemötandet i relationsskapande och samarbete. Vidare undersöker vi även hur bemötandet skiljer sig åt beroende på klient samt vilka föreställningar det finns om hur ett gott bemötande skapas. För att kunna besvara vårt syfte och frågeställningar har vi utgått ifrån en kvalitativ metodologisk ansats, där vi med stöd av semistrukturerade intervjuer har inhämtat vårt empiriska material från totalt 6 socialsekreterare som arbetar inom enheten för ekonomiskt bistånd, sektionen barn och familj. Det avslutande kapitlet inleds med en sammanfattning, för att därpå behandla en resultatdiskussion och metoddiskussion. Slutligen presenteras också ett avsnitt om förslag till vidare forskning.

### **6.1. Sammanfattning**

Det mest framträdande utifrån våra informanter är att bemötande är individuellt, både när det kommer till socialsekreterares upplevelser av bemötandet men också responsen av bemötandet som socialsekreteraren får av sina klienter. Våra informanter hävdar att bemötandet handlar främst om respekt gentemot klienten. Samtidigt ligger där också en tyngdpunkt i socialsekreterarens sätt att kommunicera med sin klient och vad socialsekreteraren är villig att göra utöver sådana skyldigheter som denne har. Informanterna framför även att ett gott samarbete, en god relation, erfarenhet och kompetens hos socialsekreteraren underlättar för att socialsekreteraren skall kunna ge ett gott bemötande. Bemötandet beskrivs också spela en ytterst stor roll för att samarbete mellan socialsekreteraren och klient skall fungera, men även för att en god relation skall

skapas. Bemötandet är således en förutsättning. Bemötandet framförs även vara av betydelse för både socialsekreteraren men också för klienten, eftersom socialsekreteraren kan genom bemötandet utföra sitt arbete för att kunna stärka klientens egna resurser.

## **6.2. Resultatdiskussion**

Ett återkommande konstaterande i det empiriska materialet är att bemötandet är en individuell upplevelse, våra informanter är däremot överens om att bemötandet handlar om att respektera sina klienter. Bemötandet hävdas både som något självklart, men samtidigt också som något som inte varje socialsekreterare har något förfogande över. Det varierar och beror främst på socialsekreteraren själv. Detta skulle på sätt och vis röra sig om vilken betydelse bemötandet har för socialsekreteraren i dennes arbete, i relationsskapande och samarbete och dels kunna förstås som en del av vilka resurser socialsekreteraren har att utgå ifrån. Med stöd av Lipskys (1969) beskrivning av hur en gräsrotsbyråkrat definieras har vi kunnat dra ett antagande om att detta handlar om ett slags arbetssätt hos socialsekreteraren, som går ut på att effektivisera och arbeta tidsbesparande. Därtill blir kommunikationen som socialsekreteraren har gentemot klienten ett slags bemötande som denne kombinerar genom att visa respekt mot sin klient. Att göra något utöver det vanliga som samtliga informanter uttrycker blir på så sätt bortkastat om socialsekreteraren inte har utrymme för det. Vi ser samtidigt också ett samband mellan kompetens och erfarenhet, avseende bemötandet och hur socialsekreteraren faktiskt förhåller sig till det. Saknar socialsekreteraren någon form av kunskap eller erfarenhet så brister bemötandet. Därmed kan socialsekreteraren inte använda sig av bemötandet till sin fördel för att samarbetet skall fungera, eller för att denne skall kunna bygga en bra relation till sin klient. En intressant tanke är huruvida bemötandet skulle kunna anpassas utefter klienten om där saknas kompetens, vårt resultat visar på att bemötandet är något som hela tiden bör anpassas efter varje klient, situation och ärende. Koskinen (1993) beskriver att varje situation och människa har sin egen karaktär och därmed bör socialsekreteraren också anpassa sitt bemötande. Det goda bemötandet skapas trots allt genom kompetens och erfarenhet och inte genom riktlinjer som socialsekreterarna omfattas av. Bemötandet brister eftersom där redan finns brister inom både generella system, lagstiftningen och i grundutbildningarna avseende bemötande (Socialstyrelsen 2004).

## **6.3. Metoddiskussion**

Vi har som tidigare nämnt använt oss utav en kvalitativ metodologisk ansats för att besvara syfte och frågeställningar. Valet av metod var redan bestämt innan studien hade blivit påbörjad, med anledning av att vi ville ytterst fokusera på att komma åt subjektiva upplevelser och inte kvantitativ data. Den kvalitativt metodologiska ansatsen har därför fungerat fördelaktigt för vår del. Under den pågående processen som arbetat har utformats. Den kvalitativa ansatsen har givit oss utrymme för att undersöka i den omfattning att vi har kunnat komma närmare socialsekreterares verklighet, avseende deras upplevelser gällande bemötande. Den kvalitativa metodologiska ansatsen beskrivs också bidra till en djupare förståelse (Aspers 2011) vilket vi upplever att vi har fått, samtidigt hade vi varken fått en djupare förståelse om studien hade varit av kvantitativ form. Semi-strukturerade intervjuer har varit den form av intervjumetod som har



använts för att kunna inhämta information från den valda målgruppen. Den valda intervjumetoden har givit oss tillräckligt med flexibilitet, utrymme och struktur för att kunna skapa en intervjuguide som varit till fördel för både oss som forskare men också för informanterna. Vi har bland annat kunnat formulera öppna frågor utefter vad vi som forskare ville gå närmare in på, samtidigt har vi till störst del givit informanten möjlighet att besvara frågorna fritt.

Det vi hade kunnat göra annorlunda med vår studie är att vi hade kunnat ha en bredare geografisk räckvidd, avseende vilka kommuner våra informanter arbetar inom. Möjligtvis hade vi kunnat ta del av information från informanter som har andra upplevelser vad gäller bemötandet på grund av eventuellt skilda arbetssätt, rutiner eller aktuella policyn.

#### **6.4. Förslag till vidare forskning**

Den föreliggande studien fokuserar främst och ytterst, enligt angivna avgränsningar, på att undersöka målgruppen socialsekreterare avseende deras upplevelser rörande bemötande. Vad denna studie däremot saknar är bemötandet sett ur klientens synvinkel, med andra ord inkluderar vår studie inte någon form av empiriskt material vad gäller klientens upplevelser, därför skulle det kunna vara intressant att undersöka klienters upplevelse vad gäller bemötande i kontakt med socialsekreterare. Här skulle bemötandets betydelse kunna förstås utifrån klientens perspektiv, forskaren kan då eventuellt dra parallella samband utifrån hur socialsekreteraren upplever bemötandet och hur klienten själv upplever bemötandet. Givetvis skulle denna form av undersökning innebära en trolig etisk prövning, lösningen skulle på så sätt kunna vara att undersöka målgruppen tidigare aktuella klienter inom socialtjänsten.

## 7.0. REFERENSER

- Aspers, P. (2011) *Etnografiska metoder*. Stockholm: Liber AB.
- Bisman, C (2014) *Social Work: Value-guided practice for a global society*. New York: Columbia University Press
- Blennberger. E. (2013) *Bemötandets Etik*. Studentlitteratur AB: Lund
- Blennberger. E. (2016) *Etik för socialt arbete*. I Meeuwisse, A. Swärd, H. Sunesson, S &
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. *Qualitative research in psychology*, 3, 77101
- Bryman, A. ( 2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Börjeson, B. (2010) *Förstå socialt arbete*. Malmö: Liber AB.
- Caras, A. (2013) *Ethics and Supervision Process - Fundamentals of Social Work Practice*. Logos Universality Mentality Education Novelty (LUMEN 2013), Iasi, Romania, 10-13 April 2013, Procedia - Social and Behavioral Sciences 10 October 2013 92:133-141
- Croona, G. (2003) *Etik och utmaning, om lärande av bemötande i professionsutbildning*. Göteborg: Intellecta Docusys
- Curtin, M & Fossey, E (2007) *Appraising the trustworthiness of qualitative studies: Guidelines for occupational therapists*. *Australian Occupational Therapy Journal* (2007) 54, 88–94.
- Henriksen, J.O. & Vetlesen A. J. (2013) *Etik i arbete med människor*. Lund: Studentlitteratur
- Kunskapsguiden (2017) *Om bemötande i socialtjänsten*. <  
<http://www.kunskapsguiden.se/aldre/Teman/bemotande-i-socialtjansten/Sidor/Om-bemotande-i-socialtjansten.aspx> > HTML (180425)
- Lennart, K. (1993) *Vad är rätt? Handbok i etik*. Stockholm: Scandbook.
- Lindblom, J (2016) *Barnfamiljer med ekonomiskt bistånd- vilket stöd får de för att bli självförsörjande? En systematisk kartläggning av socialtjänstens arbets sätt i två kommuner*. FoU Nordost.
- Lipsky M, (1969) *Toward a Theory of Street-Level Bureaucracy*, Madison Wisconsin Institute for research on Poverty, The University of Wisconsin
- Lipsky M, (1980) *Street-Level Bureaucracy, Dilemmas of the individual in public services*. New York, Russell Sage Foundation

- Mattsson, T (2016) *Juridik och socialt arbete*. I Meeuwisse, A. Swärd, H. Sunesson, S & Knutagård, M. (2016) *Socialt arbete, en grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Meeuwisse, A & Swärd, H (2016) *Vad är socialt arbete?* I Meeuwisse, A. Swärd, H. Sunesson, S & Knutagård, M. (2016) *Socialt arbete, en grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Müssner, U., Svensson, T., & Söderberg, E. (2009). *Vilken betydelse har positivt bemötande, för återgång till arbete?* Socialmedicinsk tidskrift 3/2009.
- Reamer, F.G. (2013) *Social work values and ethics*. Upplaga 4. New York: Columbia University Press
- Sköld, J (2015) *Klagomålen på Socialtjänsten ökar*. <  
<https://www.dn.se/nyheter/sverige/klagomalen-pa-socialtjansten-okar/> > HTML (180425)
- Socialstyrelsen (2013) *Ekonomiskt bistånd, handbok för socialtjänsten*. 2013-12-31.
- Socialstyrelsen (2002) *Etikfrågor i Socialtjänsten - en undersökning om hur socialtjänsten hanterar etikfrågor i det praktiska arbetet*. 2004-126-1.
- Socialstyrelsen (2004) *Sexuell läggning och bemötande i socialtjänsten*, 2004-131-23.
- Socialtjänstlagen (2001:453).
- Thiborg, J (2014) *Möt mig där jag är, bemötande som framgångsfaktor i arbetsmarknadsprojekt för unga*. Temagruppen Unga Arbetslivet, 2014:3
- Thordarson, W, K. (2009) *Professionellt bemötande- Att möta kunder i offentlig verksamhet*. Stockholm: SKL Kommentus AB
- Vetenskapsrådet (2017) *God forskningssed*. Stockholm

## 7.1. Bilaga 1

Informationsbrev

Hej!

Vi är två socionomstudenter vid namn Georgiana Horhota och Sabrie Sayan som studerar vid Malmö Universitet. Vi har precis börjat skriva på vårt examensarbete/C-uppsats och skulle därför behöva informanter för att besvara vårt syfte och våra frågeställningar. Studien är av kvalitativ form och syftet med vår studie är att undersöka hur socialsekreterare upplever bemötande i arbete med barnfamiljer som är aktuella inom ekonomiskt bistånd, vidare för att undersöka vad bemötandet har för betydelse i arbete mellan klienten och socialsekreteraren. Vi vill i förhållande till bemötandets innebörd också undersöka hur socialsekreteraren reflekterar och upplever bemötandet i praktiken. För att vi skall kunna besvara vårt syfte och våra frågeställningar så behöver vi intervjua socialsekreterare som arbetar med barnfamiljer inom ekonomiskt bistånd. Deltagandet är helt anonymt och frivilligt, det går även bra att avsluta intervjun när som helst eller avstå från att besvara vissa frågor. I samband med intervju kommer vi att spela in på band för att därefter transkribera, det inspelade materialet kommer därefter att raderas. Vi beräknar att en intervju kommer att ta ungefär 45 minuter och går bra att göra per telefon, frågorna kommer även skickas till informanten innan intervjutillfället.

Har ni frågor, kontakta oss då gärna på:

Georgiana Horhota:

Sabrie Sayan:

Med vänliga hälsningar

Georgiana Horhota & Sabrie Sayan

## 7.2. Bilaga 2

### Information till intervjupersoner

Tack för att du vill delta i vår studie, här kommer lite viktig information till dig som intervjuperson.

Vi är två socionomstudenter vid namn Georgiana Horhota och Sabrie Sayan som studerar vid Malmö Universitet. Vi har precis börjat skriva på vårt examensarbete/C-uppsats och skulle därför behöva informanter för att besvara vårt syfte och våra frågeställningar. Studien är av kvalitativ form och syftet med vår studie är att undersöka hur socialsekreterare upplever bemötande i arbete med barnfamiljer som är aktuella inom ekonomiskt bistånd, vidare för att undersöka vad bemötandet har för betydelse i arbete mellan klienten och socialsekreteraren. Vi vill i förhållande till bemötandets innebörd också undersöka hur socialsekreteraren upplever och reflekterar kring bemötandet i praktiken. För att vi skall kunna besvara vårt syfte och våra frågeställningar så behöver vi intervjua socialsekreterare som arbetar med barnfamiljer inom ekonomiskt bistånd. Deltagandet är helt anonymt och frivilligt, det går även bra att avsluta intervjun när som helst eller avstå från att besvara vissa frågor. I samband med intervju kommer vi att spela in på band för att därefter transkribera, det inspelade materialet kommer därefter att raderas. Vi beräknar att en intervju kommer att ta ungefär 45 minuter och går bra att göra per telefon, frågorna kommer även skickas till dig som informant innan intervjutillfället.

**Anonymitet:** Du som intervjuperson kommer att vara anonym i hela studien - uppgifter om dig kommer alltså inte att kunna utläsas, det enda som kommer att framgå i studien är hur länge du har arbetat som socialsekreterare och hur länge du har arbetat med målgruppen barnfamiljer.

**Informationskrav:** Du som intervjuperson har alltid möjlighet att avsluta ditt deltagande när som helst eller avstå från att besvara någon fråga/frågor.

**Konfidentialitetskrav:** Din identitet kommer att vara helt konfidentiella och kommer alltså inte att röjas.

**Nyttjandekrav:** Den information och uppgifter vi får från dig som informant kommer enbart att användas i vår studie och inte för något annat ändamål, studien kommer däremot att publiceras på Muep, Malmö Universitets databas.

## 7.3. Bilaga 3

### Intervjuguide

#### Inledning:

Namn och program - kort presentation av oss

Presentation av examensarbete

Informationsbrev för intervjupersoner

Intervjun beräknas ta omkring 45 minuter

Funderingar?

#### Inledande frågor:

Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?

Hur länge har du arbetat med denna målgrupp? (Barnfamiljer)

Har du fått en vidareutbildning för arbete med barnfamiljer? Det vill säga en kompetensutveckling.

#### Öppna frågor:

Vad är bemötande respektive ett gott bemötande?

Vilka riktlinjer finns det gällande bemötande?

Vad tror du att bemötande har för betydelse?

Vad kan påverka ett bemötande? (Klienter, situationer, handlingsutrymme, andra faktorer)

Tror du att olika klienter bemöts olika och vad kan det bero på?

Vad möjliggör eller underlättar ett gott bemötande?

#### Följdfrågor:

Hur?

På vilket sätt?

Varför?

Kan du ge exempel?

#### Avslutning:

Har du funderingar som du skulle vilja ta upp?

Finns det något som vi inte har berört?

Går det bra att ta kontakt med dig igen? Hur når vi dig?

Skulle du vilja få att vi i så fall skickar den transkriberade intervjun till dig?

## 7.4 Bilaga 4



### Tillstånd från verksamhetschef/motsvarande

Projektets titel: Examensarbete

Studieansvarig/a: (student/er) Georgiana Horhota och Sabrie Sayan

Utbildning / nivå:

Socionomprogrammet

---

Härmed ger jag följande student/er vid Malmö universitet tillstånd att genomföra ovanstående undersökning i min verksamhet.

Namn:

.....

---

Verksamhetschef/motsvarande vid:

.....

Datum: .....

Underskrift: .....

Namnförtydligande: .....

## 7.5 Bilaga 5

<b>Samtycke från informant</b>	
<b>Projektets titel:</b> <i>(ifylles av student)</i> Examensarbete	<b>Datum:</b> <i>(ifylles av student)</i>
<b>Studieansvarig/a:</b> <i>(ifylles av student)</i> Georgiana Horhota Sabrie Sayan <b>Din E-post</b>	<b>Studerar vid Malmö Universitet, Fakulteten vid hälsa och samhälle, 205 06 Malmö, Tfn 040-6657000</b>  <b>Utbildning:</b> Socionomprogrammet
<p>Jag har muntligen informerats om studien och tagit del av bifogad skriftlig information. Jag är medveten om att mitt deltagande är frivilligt och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande.</p>	
<p>Jag lämnar härmed mitt samtycke till att delta i ovanstående undersökning:</p> <p><b>Datum:</b> .....</p> <p><b>Deltagarens underskrift:</b> .....</p>	