

1.1 Bakgrund

Kommunen har det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver.

Enligt socialtjänstlagen har alla medborgare rätt till en skälig levnadsnivå. Den ekonomiska hjälp som finns att söka är socialbidrag såvida behovet ej kan tillgodoses på annat sätt.

Om man vill söka socialbidrag vänder man sig till socialtjänsten som har det yttersta ansvaret för att garantera medborgare en s.k. miniminivå.

Socialtjänstens verksamhet och därmed socialarbetarnas arbetssituation regleras inte i detalj eftersom socialtjänstlagen är en ramlag.

Kullberg(1994) menar att socialekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd verkar i spänningsfältet mellan de lagar och föreskrifter som reglerar bidragsgivandet till enskilda klienter och de behov som klienterna har.

Ofta pekas det på socialtjänstens motsägelsefulla uppgifter dvs att fungera som en utredande och kontrollerande myndighet samtidigt med ambitionen att hjälpa människor i avsikt att stärka deras egna resurser.

Socialarbetare möter ofta människor i olika krissituationer och socialtjänsten blir för många den sista utvägen. Mötet mellan socialarbetaren och klienten är för mig kärnan i socialt arbete.

Att tvingas söka hjälp uppfattas av många som kränkande och som ett nederlag. Det kan för många innebära att självkänslan minskar då man tvingas erkänna att man själv ej klarar av sin egen situation.

Under socionomutbildningen utbildas socialarbetare bl a i hur man skall samtala med och bemöta klienter.

Hur används denna kunskap i praktiken t ex i samtalen mellan socialarbetaren och klienten?

Handläggningsarbetet på socialkontoret sker till största delen genom enskilda kontakter mellan den biståndssökande och socialarbetaren som ansvarar för ärendet.

Jag anser det vara viktigt med insyn i det vardagliga arbetet för att kunna följa upp och utvärdera den faktiska verksamhet som bedrivs inom socialtjänsten.

Kullberg(1994, s 5) "Precis som för andra yrkesgrupper är olika typer av samtal en av de viktigaste resurser som socialekreterare har tillgå i sitt arbete."

Vidare anser jag liksom Kullberg(1994, s5) att "Analyser där det språkliga samspelet är utgångspunkten är centrala när det gäller att skapa en förståelse av det arbete som bedrivs på socialkontor. Det är nämligen i de ständigt pågående samtalen mellan socialekreterarna men också mellan klienter och tjänstemän som socialtjänstlagen får sin praktiska tillämpning."

I socialtjänstens portalparagraf framgår att " Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktivt deltagande i samhällslivet.

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser.

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmande och integritet".

En viktig utgångspunkt i arbetet bör även Regeringsformen 1 kap 9 vara där det framförs att "Domstolar samt förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör uppgifter inom den offentliga förvaltningen skall i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen samt iakttaga saklighet och opartiskhet." Vägledande i arbetet bör även Förvaltningslagen vara som ger grundläggande regler för hur förvaltningsärenden ska handläggas hos myndigheter i offentlig förvaltning.

1.2 Syfte

Mitt syfte är att kritiskt granska samtal förda mellan socialarbetare och klienter inom socialtjänsten. Detta för att undersöka om det eventuellt förekommer ett olämpligt bemötande av klienterna och i så fall på vilket sätt.

Definition

Olämpligt bemötande= Mot människor och grupper riktade uttalanden, tankar och handlingsmönster, vilka utifrån lagar, grundvärderingar om demokrati, rättssäkerhet, självbestämmande, humanitet, saklighet, etik och att inte tillfoga skador psykiskt eller fysiskt, kan bedömas som icke acceptabla i socialt arbete.

1.3 Tidigare forskning:

Då jag försökt studera vad som tidigare finns skrivet om mötet och samtal mellan socialarbetare och klienter har jag funnit att det finns relativt få studier gjorda.

Det finns dock en hel del som beskriver hur "det goda samtalet" ska föras.

De flesta studier som jag funnit bygger på intervjuer med klienter om deras uppfattning om socialtjänsten. Ett klassiskt exempel är "The client speaks" Working class impressions of casework.

Jag ska i detta kapitel redogöra för de studier jag funnit som bygger på analyser av samtal mellan klienter och socialarbetare.

Kullberg(1994) har i sin avhandling beskrivit hur socialsekreterare utför sitt arbete utifrån studiet av två av de vanligaste arbetssituationerna, de så kallade besökssamtalen och beslutssammanträdena. Han har även beskrivit vilka faser de dokumenterade besökssamtalen har och vilka överväganden socialsekreterare gör.

Vidare belyser Kullberg några aspekter av besökssamtal med kvinnliga respektive manliga klienter: Hur avhandlas klienternas relation till förvärvsarbete respektive deras relation till sina barn?

Kullberg har bl a funnit att föreställningar om klienterna och deras genusroller har betydelse för hur samtalen fortlöper samt vilka beslut som fattas.

I besökssamtalen med de manliga klienterna är flera av socialsekreterarnas frågor, påståenden och direktiv ägnade åt att på olika sätt testa de legitima aspekterna av orsakerna till klienternas bidragssituation. Socialsekreterarna försöker därmed avgöra om männen personligen har gjort vad som krävs för att undvika biståndsbehov.

I samtalen med de kvinnliga klienterna har Kullberg funnit att socialsekreterarna tycks undersöka legitimitetsfrågan på ett mer formellt sätt och Kullberg menar då att socialsekreterarna håller sig i högre grad till de ekonomiska beräkningarna.

Vad gäller beslutssammanträdena har Kullberg funnit att det har betydelse för beslutet om klienten anses vara drabbad eller själv ansvarig för sitt problem. I studien framkommer att manliga klienter tillskrivs ett större ansvar för problemen än kvinnorna. De klienter som beskrivs som drabbade erhåller mer socialbidrag.

En sammantagen slutsats av studien är att klienter av olika kön delvis får olika bemötanden vid sina besök vid socialkontoret och att deras ärenden behandlas på olika sätt under sammanträden där man fattar beslut.

Cedersund(1992) belyser i en studie kontakten med det offentliga så som det gestaltas vid handläggningen av ansökningar om ekonomiskt bistånd. Hon redogör bl a för hur mötet mellan den biståndssökande personen och socialtjänstens anställda är utformat. Hennes utgångspunkt i studien är att socialtjänstens organisation utgör en viktig

institution i samhället; den har makt och fördelar resurser av olika slag till medborgarna.

Med hjälp av empiriska data insamlade på några socialkontor har hon följt de sökande från deras första kontakt med socialtjänsten till dess beslut om bistånd fattats.

Hon visar i sin studie hur mötet med de biståndssökande byggs upp via olika typer av fasta rutiner och inledningsvis måste man föra fram sitt behov via telefon.

De sökande som ingår i studien är samtliga från socialkontorets sida definierade som nybesök. Vad som händer när de biståndssökande kommer på ett återbesök beskrivs därmed inte i studien.

Totalt ingår i undersökningen 25 klienter och 15 socialarbetare.

Cedersund har funnit fyra fasta rutiner som följs från första kontakten fram till beslut:

1. Telefonkontakt
2. Fylla i en ansökningsblankett
3. Besök hos en socialsekreterare/ekonomiassistent
4. Beslut om ekonomiskt bistånd.

Fredin(1993) har analyserat samtal mellan socialarbetare och klienter på socialbyrån. Hans syfte har varit att undersöka hur mötet gestaltas dialogiskt inom socialtjänsten. Han har bl a undersökt hur det interaktiva styrkeförhållandet ser ut mellan parterna. Fredin påstår i sin studie att det inte i första hand är genom språket utan i språket som det sociala arbetet äger rum.

Hans empiriska material omfattar 19 möten mellan socialarbetare och klient och tonvikten är lagd på frågor som rör pengar arbete, bostad etc. Fredin har bl a funnit att det finns påtagliga skillnader mellan klienternas uppfattningar av vad som skall betraktas som huvudproblem och de ämnen som faktiskt aktualiseras i samtalen samt att socialarbetaren är den som oftast tar initiativ och begär information i samtalen.

1.4 Samtal vid institutioner:

Fredin(1993) framför i sin avhandling att det finns en rad olika typer av institutionaliserade samtal. Gemensamt för dessa samtal är emellertid att det är fråga om ett möte mellan professionella och lekmän. Fredin menar att socialbyråsamtalet avspeglar-mer-eller mindre troget- institutionens konventioner och traditioner. I mötet mellan en professionell part och en hjälpsökande klient utvecklas en kommunikationsstil som är relaterad till uppgiften för samtalet. Fredin hävdar vidare att socialtjänsten har upprättat rutiniserade problemlösningar genom att skapa kategorier, konventioner och en-för-socialtjänsten-särskilt inriktad vokabulär i syfte att bistå och kontrollera människor.

Fredins utgångspunkt är att en förutsättning för alla slags samtal är att de samtalande lyssnar på varandra. Fredin menar att socialarbetaren inte lyssnar till totaliteten av vad klienten säger utan lyssnandet blir selektivt i syfte att anpassa det till resurser som socialtjänsten förfogar över.

Cedersund(1992) menar att när den biståndssökande kommer till socialarbetaren för att begära ekonomisk hjälp utgörs detta möte av ett dialogiskt samtal mellan parterna. Socialarbetaren följer sin invanda rutin och klienten inordnar sig som regel i de kommunikativa mönster som föreläggs. Samtalet för tjänstemannen utgör en del i en arbetsrutin som ingår i den egna yrkesutövningen. Cedersund hävdar därmed att det som sägs i mötet är bundet till en viss aktivitets-och verksamhetstyp där flera olika syften kan förekomma parallellt. Hon konstaterar att det som sägs i mötet förefaller vara starkt bundet till den kontext i vilken interaktionen utspelas. Språklig aktivitet och kommunikativa mönster är således i hög grad situationsberoende.

Cedersund refererar Allwood(1981 s 47) som menar att det verksamhetsspråk som används i mötet mellan socialarbetare och biståndssökande är utformat med hänsyn till de olika typer av krav som ställs i institutionella sammanhang av detta slag.

Cedersund(1992) menar att samtal i institutionella sammanhang är på olika sätt beroende av de olika organisatoriska och rumsliga förutsättningar, villkor och traditioner som byggts upp och fortlöpande utvecklats under lång tid. Cedersund anser det viktigt att man riktar uppmärksamheten på de yttre villkor som utgör ramarna för den interaktion som äger rum mellan parterna. Viktigt att beakta är hur rummet ser ut och hur aktörerna är placerade i rummet.

Kullberg(1994) refererar Ranger(1986) som delar in samtalen vid socialbyrån i två olika typer, de förvaltningsorienterade och de klientorienterade. Karaktäristiskt för de förvaltningsorienterade samtalen är bl a att socialsekreteraren gör en rutinmässig kategorisering av problemet, utan att göra denna klar för den hjälpsökande.

Socialsekreteraren ställer även specifika frågor, förhör klienten, ignorerar direkta frågor från klienten, undanhåller och begränsar sådan information som skulle kunna leda till öppna förhandlingar om biståndssituationen. Detta förhållningssätt från socialsekreterarens sida påverkar samtalen på ett sådant sätt att arbetsprocessen förenklas och socialarbetarna kommer att betona uppfyllandet av det administrativa regelverket, istället för att se klienterna.

Konflikter och missförstånd blir vanliga i dessa samtal och det uppstår ofta misstro och fientlighet mellan de samtalande.

I de klientorienterade samtalen är socialsekreteraren medveten om sin yrkesroll, sin maktposition och sina möjligheter att påverka klienten.

Socialekreteraren kommunicerar öppet om såväl sakförhållanden som sina egna värderingar. Detta förhållningssätt menar Ranger påverkar samtalen på ett sådant sätt att klienten får bättre kännedom om den administrativa processen, förståelsen mellan parterna blir större, konflikter och missförstånd blir färre.

Asplund(1987) menar att det inom vissa av de institutioner som finns i samhället råder "abstrakt socialitet". Deltagarna uppfattar varandra som objekt och interaktionen mellan deltagarna är formaliserad samt rutiniserad. Vidare blir deltagarna i viss mån likgiltiga eller blinda för andras behov och känner ingenting för varandra.

1.5 Kommunikationsteori- interpersonell(mellanmänsklig)kommunikation:

Kommunikation i interpersonell betydelse är en process där tankar, känslor, behov, värderingar, information etc sänds och överförs från en individ till en annan med en följande återkoppling och gensvar.

Budskapen kan vara både verbala och icke-verbala, medvetna och omedvetna, avsiktliga och oavsiktliga. Budskapet går i båda riktningarna och både sändaren och mottagaren bidrar till att utforma och pröva de tankar, attityder, mönster etc som bildas i kommunikationsprocessen. Hos både sändare och mottagare utväljs, kodas och tolkas budskapet dels utifrån den individuella människans erfarenhetsfält och uppfattning av helhet och mening dels i relation till det sammanhang i vilket det framförs.

Kommunikation mellan människor fyller många olika funktioner tex den kan vara:

☞ informationsförmedlande beträffande fakta, känslor etc.

☞ handlingsbestämmande dvs försöker både direkt och indirekt påverka mottagarens beteende för att få till stånd en viss önskad effekt.

☞ relationsbestämmande dvs definierar relationen till mottagaren.

1.6 Icke-verbal kommunikation:

Interpersonell kommunikation i vid bemärkelse är allt beteende som kan registreras och tolkas av omgivningen. Den verbala kommunikationen är ofta starkt bunden till medvetandets kontroll. Den icke-verbala kommunikationen sker däremot på ett mer okontrollerat och omedvetet plan. De övervägande delen av vår totala kommunikation är icke-verbal. Icke-verbal kommunikation täcker många olika kommunikationsuttryck

tex kroppsrörelser, beröring, positioner, utsmyckningar, paraspråk, omgivning etc.

1.7 Metakommunikation:

Innehållet i ett budskap kompletteras alltid med tonfall, gester och annan icke-verbal kommunikation som visar hur budskapets innebörd skall uppfattas. Denna kommunikation om kommunikationen kallas metakommunikation och visar vad sändaren menar med sitt budskap.

1.8 Förklaringsteori:

Edvardson(1986) menar att det för honom står ställt utom varje tvivel att ökande arbetstryck med konstanta personalresurser leder till försämringar vad gäller klientarbetet och att det även försämrar medvetandeprocessen tex mer negativt tänkande, mindre problemanalys, mer objektsyn osv. Edvardsson menar att socialtjänsten starkt påverkas av och anpassar sig till medvetandeprocesserna i ekologin, dvs starka intressegrupper, myndigheter, skolor, företag, massmedia, allmänhet osv. Ett högt arbetstryck bör leda till att ekologin lättare kan styra socialtjänstens medvetandeprocesser. Man har tex inte tid att ta konflikter, reflektera osv.

Alvesson(1989) hävdar att för att en organisation ska kunna överleva fordras stabilitet och kontinuitet över tiden. De sociala och kulturella mönster i sätt att bedriva arbetet på som utmärker en generation i en organisation måste kunna överföras till en yngre generation snabbt och effektivt. Nykomlingar måste läras att se och förhålla sig till organisationens verksamhet på ungefär samma sätt som deras mer erfarna kollegor. En nyanställd i en organisation befinner sig normalt i en osäker och ångestladdad situation. Vederbörande är angelägen att reducera obehagskänslor förknippade med detta genom att så snabbt som möjligt lära sig de funktionella och sociala krav som ställs. Enligt Brännlund(1991) skapar grupptillhörighet en trygghet, styrka, överlägsenhet och suveränitet. Vi talar tex och betar oss på ett för gruppen signifikant sätt, vilket bl a stärker känslan av gemenskap och kompenserar den latanta känslan av vanmakt vi som individer lätt grips av i en komplicerad omvärld.

En gruppstyrd människa blir enligt Norberg(1984)"som en kameleont med inbyggd radar. Han pejar in stämningen och utvecklar en stor känslighet för vad gruppen förväntar sig."

Hayakawa(1951, s 22) framför att "Människor är så funtade att de med nödvändighet måste organisera sin verksamhet så att det uppstår beteendemönster som är mer eller mindre enhetliga inom en och samma

sociala grupp. "När människor vant sig vid sin institution får de till slut en känsla av att deras institutioner representerar det enda rätta och riktiga sättet att utföra saker och ting.

Hellertz(1995) menar att rädslan att göra fel kan bli handlingsförlamande då socialarbetaren har tryck på sig från många håll. En möjlig tolkning kan vara att socialarbetaren anpassar sig till de rådande arbetssätten inom organisationen och bemöter klienter på ett kränkande sätt, av rädsla att göra fel och därmed bli betraktad som en avvikare. Handlandet ger då en känsla av trygghet och man kan hänvisa till att detta faktiskt är det rådande arbetssättet inom organisationen. Hessle(1991) menar att "När problemet dyker upp på nytt genom en växande skara klienter bildas efter hand en tradition, eventuellt med gemensam förklaringsmodell och åtgärdsmonster för problematiken. Man tränar att se problematiken genom förklaringsmodellen, det unika i varje ärende tenderar att försvinna."

Edvardsson(1991) hävdar att bristen på kritisk insyn och bristen på effektiv kontroll från de svaga tillsynsmyndigheterna underlättar för dem som använder förföljande strategier i socialt arbete samt barnpsykiatri.

Edvardsson(1986) framför ytterligare en intressant möjlig tolkning till handlingsmonster, bemötande etc inom socialtjänsten, dvs att utbildningen utgjort en dålig förberedelse för socialbyråarbetet.

Edvardssons tes är att utbildningen är ekologianpassad, dels isolerad från vissa ekologiska tryck som förekommer på fältet. Utbildningen anses bl a okritisk, formorienterad, förvirrande och har en rejäl objektsyn samtidigt som den har vissa allmänna samhällskritiska inslag etc för att ge sken av viss framstegsanda. Klienten har man alltid struntat i.

I SoS-rapport 1990: 6 framgår att människors levnadsförhållanden förefaller att ses från ett myndighetsperspektiv. Utgångspunkt för organisation av och metoder i det sociala arbetet görs utifrån detta perspektiv och inte från de faktiska behov, problem och resurser som klienterna har. Medvetenhet om dessa båda olika perspektiv-myndighets-och klientperspektivet-tycks saknas. Klienterna ses som objekt för "insatser" och åtgärder".

Utvärdering görs sällan. Vad leder arbetet till? Medverkar socialbyrån till förbättring av människor levnadsförhållanden ?

Sunesson(1981) menar att socialarbetarna inte bara misslyckas med sin uppgift utan att de kanske till och med förvärrar klienternas problem. Han konstaterar att socialarbetarna är kunniga och ambitiösa men att arbetet är defensivt och rutiniserat. Ärenden handläggs irrationellt och utan medveten metod och socialarbetarna är bundna vid skrivbord och telefon.

Kullberg(1994) pekar på de dilemman eller motsättningar som socialsekreterare har att hantera och som kan beskrivas både på en samhällelig nivå och på en individuell nivå. Den första motsättningen kommer till uttryck bl a i det faktum att socialtjänsten samtidigt som den är avsedd att främja människors välfärd, fortsätter att reproducera den ojämlikhet som finns i samhället. Den andra motsättningen gäller de krav som ställs på socialsekreterarna att kräva av klienten att bidra till sin försörjning och kontrollera de uppgifter han lämnar samtidigt som man respekterar klientens integritet.

2. METOD

Metoden jag använt mig av i mitt arbete är kvalitativ. Det empiriska materialet består totalt av 10 ljudbandinspelningar av samtal mellan socialarbetare och klienter i en mellanstorkommun och en liten kommun i Sverige. Samtalen består av 125 A 4 sidor.

Det är de s.k besökssamtalen som förekommer vid socialkontoren som spelats in och det är inte förstagångsbesök.

Samtalen är förda av socialarbetare som arbetar i ekonomigrupp.

Datainsamlingen genomfördes under oktober och november månad 1996.

2.1 Tillvägagångssätt:

Jag började med att ta kontakt med socialarbetare som arbetade i ekonomigrupp i de respektive kommunerna. Jag frågade om de ville medverka i min studie av samtal förda mellan socialarbetare och klienter. Jag var medvetet vag i min beskrivning av vad som skulle studeras. Jag uppgav att jag skulle skriva en uppsats där jag skulle studera samtal och att man fick vara anonym.

Socialarbetarna fick själva välja ut klienter som de sedan frågade om de ville ställa upp på en bandinspelning då de besökte socialkontoret.

Klienterna tillfrågades precis innan besöket.

Jag har inte varit närvarande under samtalen och inte heller när klienterna tillfrågades om de ville medverka i min studie. Detta för att minimera risken för en påverkans effekt från min sida.

Totalt tillfrågades 13 socialarbetare. Av de tillfrågade avböjde en person direkt. Personen i fråga uppgav att hon upplevde det som jobbigt att bli inspelad på band.

Två personer som från början uppgav att de ville medverka lämnade aldrig in någon ljudbandsinspelning trots påminnelser från min sida. Den

ena personen orkade inte engagera sig i studien uppgav hon. Den andre uppgav att han bara hade nybesök och att han inte ville spela in dessa då han inte "kände" klienterna i fråga.

Av de tillfrågade klienterna har ingen tackat nej till att medverka i studien.

Jag inledde sedan mitt uppsatsarbete med litteraturstudier. Detta för att få en teoretisk utgångspunkt inför min kritiska granskning av de inspelade samtalen.

Då jag skulle börja analysera samtalen startade jag med att i ett första steg läsa igenom alla samtalen . Sedan läste jag igenom igen och försökte anteckna olika fenomen av bemötande som jag reagerat negativt över . Jag har försökt urskilja olika mönster vad gäller bemötande av klienterna. Då jag har läst igenom samtalen har jag försökt ställa olika frågor till texten tex :

Får klienten gehör för det han framför? Förekommer det en förhörliknande dialog? Kontrollfenomen? Misstänksamhet? Direkta uppmaningar? Hot? Moraliska omdömen? Talar man förbi varandra? Perspektivkonflikter? Vem är dominant i samtalet? etc.

Då jag ibland tycker mig ha fått svar på de frågor jag ställt till texten har jag funderat kring vad detta kan förmedla eller förmedlar samt vad det jag funnit kan stå för.

Därefter har jag definierat de fenomen vad gäller negativt bemötande av klienterna och redovisat dem med exakta och relevanta exempel.

Jag har använt mig av citat då jag anser att dessa är klarläggande, utvecklar förståelsen samt levnadegör beskrivningen.

Sedan har jag försökt kommentera exemplen som jag redovisar. En viktig sak att komma ihåg är att kommentarerna utgår från mina egna bedömningar och synpunkter samt att de exempel jag redovisar med citat inte alls säkert tolkas och uppfattas på samma sätt av någon annan undersökare.

Därefter har jag konstruerat en frekvenstabell där jag fört in antalet samtal som jag studerat och antalet fenomen som jag funnit.

2.2 Avgränsning:

Jag har valt att avgränsa mig till att granska om det förekommer negativa aspekter vad gäller bemötande av klienterna. Självklart förekommer det många exempel på ett bra bemötande i samtalen, men det är inte syftet denna gång att granska detta ytterligare.

2.3 Fördelar och nackdelar med metoden:

Den viktigaste fördelen som jag funnit med den metod som jag valt är att jag hela tiden har haft tillgång till det empiriska materialet. Jag har därmed haft möjligheten att gå tillbaka och undersöka något som jag varit osäker över eller velat fundera ytterligare kring.

Då jag inte har varit med under bandinspelningarna av samtalen anser jag därmed att jag inte påverkat vad som sägs på banden. En risk är dock den påverkans-effekt bandspelaren kan ha.

Jag har försökt att undvika en förväntans-effekt hos både klient och socialarbetare genom att medvetet vara vag i informationen om vad jag skulle studera.

Jag tror att det finns en risk med att de vet att de ingår i en studie och därmed kan de skärpa sig och eventuellt inte betar sig som de skulle gjort om de inte visste att de ingick i en studie av samtal. Det är t.ex. tänkbart att man varit mer återhållsam och ej tagit upp känsliga ämnen som kunnat leda till motsättningar.

En annan nackdel med metoden är att den är subjektiv dvs det är inte säkert att en annan undersökare skulle komma fram till samma resultat. Tidsaspekten är självklart ett hinder i uppsatsarbetet. Hade mer tid funnits hade jag kunnat undersöka materialet ytterligare och därmed finns en sannolikhet att jag skulle finna en annan kunskap och därmed komma fram till ett annat resultat.

Det begränsade urvalet av biståndssökande och socialarbetare som ingår i studien gör att de analyser som redovisas inte utan vidare kan generaliseras till alla situationer och personer. Vidare kan man tänka sig att den lokala kultur som finns på arbetsplatserna och de medverkandes personlighet kan påverka generaliserbarheten.

3. KORTA FALLBESKRIVNINGAR

Samtal 1:

Plats: Socialkontor

Socialarbetare: Kvinnlig

Klient: Arbetslös ensamstående man

Samtal 2:

Plats: Socialkontor

Socialarbetare: Kvinnlig

Klient: Arbetslös, ensamstående 32-årig man som väntar på att börja avtjäna ett fängelsestraff

Samtal 3:

Plats: Socialkontor

Socialarbetare: Kvinnlig

Klient: Ensamstående kvinna som ska börja utbildning vid AMI.

Samtal 4:

Plats: Socialkontor

Socialarbetare: Kvinnlig

Klient: Ensamstående bostadslös kvinna med missbruksproblem.

Samtal 5:

Plats: Socialkontor

Socialarbetare: Kvinnlig

Klient: Ensamstående arbetslös kvinna.

Samtal 6:

Plats: Socialkontor

Socialarbetare: Manlig

Klient: Ensamstående arbetslös man. Med på besöket är även mannens moder.

Samtal 7:

Plats: Socialkontor

Socialarbetare: Kvinnlig

Klient: 24-årig ensamstående arbetslös man.

Samtal 8:

Plats: Socialkontor

Socialarbetare: Kvinnlig

Klient: 21-årig ensamstående arbetslös man.

Samtal 9:

Plats: Socialkontor

Socialarbetare: Kvinnlig

Klient: Manlig.

Samtal 10:

Plats: Socialkontor

Socialarbetare: Manlig

Klient: Arbetslös ensamstående man.

4. OLÄMPLIGT BEMÖTANDE I SAMTALEN

Jag kommer här att redovisa ett antal exempel på vad jag anser vara ett olämpligt bemötande av klienter inom socialtjänsten. Jag redovisar de olika fenomen av olämpligt bemötande som jag funnit. De kan förekomma ett antal gånger i flera eller i alla samtalen. Jag redovisar även de fenomen av olämpligt bemötande som är av engångskaraktär. Jag anser det som viktigt att redovisa fenomen av engångskaraktär eftersom det kan finnas en avsevärd större frekvens av dem i ett större material.

4.1 Styra klienten för att kunna hålla löften till andra

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren ignorerar det klienten säger. Socialarbetaren har tidigare lovat en annan person att höra av sig angående klienten och detta styr socialarbetarens dialog med klienten.

Denna aspekt förekommer totalt en gång i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 5:

S:- Jag har lovat D att vi skulle höra av oss till henne för hon var så orolig om du skulle komma imorgon eller inte.

K:- Men jag kommer imorgon.

S:- Du ska dit imorgon? Men då ringer jag till D och säger det.

K:- Men jag ska dit.

S:- Men då hämtar dom dig. Hemma hos dig klockan åtta.

K:- Mm.

S:- Men då ringer jag och säger att det är OK.

Av exemplet framgår hur socialarbetaren kör över klienten eftersom hon är inställd på att hålla sitt löfte till D att höra av sig till denne. Klienten upprepar två gånger att hon ska till jobbet imorgon och verkar inte förstå varför socialarbetaren måste ringa.

4.2 Långsökta påståenden

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren för fram påståenden som har låg sannolikhet.

Denna aspekt förekommer totalt en gång i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 6:

M:- Vad ingår i vad som är gjort då? Han ska ju till arbetsförmedlingen och få ett besked.

S:- Ja, klockan två va. Säg att du blir sjuk igen då eller är ute med cykel.

K:- Nej, nej.

S:- Det kan ju hända något sånt då.

Socialarbetaren framför påstående som är långsökta dvs att klienten eventuellt inte tar sig till arbetsförmedlingen. Därmed kan socialarbetaren avvakta beslut angående socialbidrag eftersom kravet för socialbidrag är kontakt med arbetsförmedlingen.

4.3 Förhör

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren frågar ut klienten. Socialarbetaren ställer frågor som klienten självklart ska svara på.

Förhör förekommer enligt min definition totalt 13 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 10:

K:- Det har jag sökt och så var det någon. Så har jag varit ute och sökt de här X och Z.

S:- Och vad säger de då?

K:- Ja, jag har inte fått svar på dem, men jag har skickat in papper.

S:- Var du där och sökte eller skickade du in?

K:- Jag skickade.

S:- Du var inte där ute?

K:- Nej. Nej, det är ju så de har sagt. jag ringde i och för sig till Z och de har sagt att man ska skicka in.

S:- Uum.

S:- Är det något datum satt där?

K:- Äh, jag vet inte. X tror jag har gått ut härom dagen. Z tror jag inte har gjort det.

Sekvensen är ett slags förhör där socialarbetaren försöker försäkra sig om klientens ansträngningar att skaffa sig arbete är trovärdiga. Socialarbetaren kräver olika uppgifter för att övertyga sig om trovärdigheten i det klienten uppger. Detta leder till en dialog som genomsyras av misstänksamhet.

Exempel ur besökssamtal nummer 10:

K:- Jag ringde till arbetsförmedlingen och sa att jag ville gå det och då sa de att jag skulle skriva upp mig på listan. Så ska jag väl få en plats.

S:_ att du skulle få eller att det var visat intresse?

K:- Ah. Hon sa att det var anmälningslistan som jag fattade. Som att de som står på listan kommer med på kursen.

S:- Ja,ja, men du är inte 100% säker på att det var så.

K:- Nej, men eftersom det kommit papper.

S avbryter:

S:- Du har inte papperet med dig?

Socialarbetaren ställer frågor till klienten och samtalet har en förhörliknande karaktär där socialarbetaren ställer frågor som klienten förväntas svara på. Vad vill socialarbetaren uppnå med sina frågor?

Exempel ur besökssamtal nummer 10:

S:- X. Vem pratade du med där då?

K:- Det var en ansvarig för..

S avbryter:

S:- Gick du dit?

K:- Nej, jag ringde.

S:- Ja. Hur lät det där då?

K:- Det var inte så mycket.

S:- Tog de något namn?

K:- Nä.

S:- De skrev inte upp något telefonnummer om det skulle bli nått? Om det blir någon sjuk?

Är de frågor socialarbetaren ställer relevanta för att pröva ansökan om socialbidrag?

Fredin(1993) har i sin forskning funnit att nästan 50% av socialarbetarens repliker, och endast 4% av klienternas egna repliker, är starka initiativ. Klientens initiativ är svaga med underställande eller hävdande initiativdel.

4.4 Irrelevanta frågor/påståenden

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren ställer frågor till klienten som är ovidkommande för den aktuella situationen. Frågorna kan ställas med utgångspunkt från socialarbetarens egna behov av information och inte för att hjälpa klienten.

Denna aspekt förekommer totalt tre gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 10:

S:- Är det något datum satt där?

K:- Åah, jag vet inte. X tror jag har gått ut härom dagen. Z tror jag inte har gjort det.

S:- Du hörde inte hur många sökanden det var när du ringde?

Är socialarbetaren själv intresserad av arbete vid X och Z?

Jag ställer mig frågande till hur det kommer sig att socialarbetaren överhuvudtaget ställer dessa frågor. Vad har de med klientens situation att göra?

Exempel ur besökssamtal nummer 10:

S:- Är det något med? Du har hört vad jag skrivit nu.

K:- Uum.

S:- Jag har för mig att du är ganska vaken när jag skriver.

K:- Ja, det stämmer allt.

Hur kommer det sig att socialarbetaren framför påståendet om att klienten är ganska vaken när han brukar skriva? Vad menar socialarbetaren? Hur är man när man är ganska vaken? Brukar klienten sova under samtalen?

Exempel ur besökssamtal nummer 5:

K:- Ja, vi har ju varandra.

S:- Men han kanske också är lite omogen.

K:- Ja, han ja.

S:- Jag menar 30.

K:- Han är som han är.

S:- Han är fortfarande ute mycket.

Vad vill socialarbetaren komma fram till med sina frågor och påståenden.

Är de verkligen relevanta?

Socialarbetaren moraliserar kring klientens pojkvän och har tydligen en del åsikter om honom.

4.5 Direkt uppmaning

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren säger till klienten vad denne ska göra.

Direkta uppmaningar förekommer totalt 19 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer10:

S:- Öh. Då kan man säga att när du har fyllt i de här blanketterna som du intygar på heder och samvete, att du inte har några pengar, vilket du i själva verket har. 2800 kronor. Det är ju inte helt rätt då.

K:- Nä, nä.

S:- Nu "ids" jag inte göra nått med det då utan du tar och redovisar med kontoutdrag från banken då.

K:- mm.

S:- Och då är det. Du kollar dessa kronorna och då är det att du har en möjlighet att klara dig genom att ta ut dem. Men du klarar ju bara till hyran och resten blir komplettering med socialbidrag.

K:- Mm.

Klienten ska redovisa med kontoutdrag och kolla sina kronor. Vad händer om klienten inte följer socialarbetarens direkta uppmaningar?

Exempel ur besöksamtal nummer 10:

K:- Kan jag låna en sån där?

S:- Ja, det kan du ta. Ja, där står telefonnummer och sen var det kvitton. Fixa det. Gör inte du något gör inte jag heller något. Jag kanske upptäcker ett konto med 10000 kronor.

Klienten ska fixa kvitton annars gör inte socialarbetaren någonting. Vad menar socialarbetaren med att han kanske upptäcker ett konto med 10000 kronor. Tror han att klienten undanhåller uppgifter eller är det ett rent önsketänkande?

4.6 Lögn

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren medvetet lämnar felaktiga uppgifter i syfte att genomföra alternativt kvarhålla det beslut man anser vara riktigt.

Ekman(1992) hävdar att man kan förmedla icke sanningsenliga uppgifter utan att ljuga. Många människor förmedlar falsk information omedvetet. Ekman menar även att en lögnare med tiden kan börja tro på sin egen lögn. Om detta inträffar blir det svårare att upptäcka att vederbörande ljuger.

Lögn enligt min definition förekommer totalt en gång i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 6:

S:- Javisst och det är det som kommer tillbaka. Att jag tycker att. Har jag inte talat om det ifrån början, vad som gäller?

M:- Jo, men är det olika för olika personer?

S:- Ja, det är en individuell bedömning. Det är det som jag har talat om för dig förut.

M:- Det vet ju jag också ju. Hur individuell kan han få vara enligt grundlagen och sociallagen?

S:- Han är inte individuell. Så det blir fel.

Socialarbetaren presenterar här lögner till modern. Huruvida detta är medvetet eller ej är svårt att uttala sig om. Kanske saknar socialarbetaren kunskaper om socialtjänstlagen. I socialtjänstlagen framgår att rätten till socialbidrag alltid ska prövas individuellt, att det är det individuella behovet som ska avgöra socialbidragets storlek och att alla beslut ska prövas individuellt och utifrån en helhetssyn på klientens aktuella situation. Att klienten inte är individuell är en ren lögn från socialarbetarens sida.

En förklaring till socialarbetarens beteende kan vara att denne främjar intressen som föredrar ett snabbt och rationellt handläggande enligt myndighetens normer framför klientens individuella behov samt behov av kunskaper angående sina rättigheter.

4.7 Dubbla budskap

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren framför uppgifter som kan tydas på två sätt.

Denna aspekt förekommer totalt en gång i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 6:

S:- Men vi är väl överrens om att man ska söka alla tänkbara jobb? Det är ingenting att diskutera.

Varför vara överrens om något som tydligen inte är något att diskutera. Socialarbetarens uttalande är svårbegripligt och inbjuder till förvirring. I första andetaget ställs en fråga till klienten och sedan konstaterar socialarbetaren hur det förhåller sig innan klienten hinner svara. Vad står detta för?

4.8 Imperfecta enumeratio dvs ofullständig uppräknings/övervägande av faktorer, orsaker, tolkningar, beslutsalternativ m m.

Ofullständig uppräknings förekommer totalt 5 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 6:

K:- Jag ville ha hjälp i två månader för när jag pratade med dig första gången då hade jag liksom ett jobb på gång. Då ville jag, ville jag ha hjälp i två månader och jag fick inte ens det, men när jag fick 4500 kronor i månaden då ska man ha 3035 kronor kvar när hyran är betald. Jag hade 1200 eller 1500 kvar.

S:- Hm.

K:- Och jag klarade mig på det för jag ville liksom inte gå hit och när jag sen väl gör det så får man avslag på allting. Det måste vara någonting som är fel någonstans.

S:- Vad är det då?

K:- Ja, eftersom, det måste vara här någonstans, eftersom jag ber om hjälp i två månader. Kanske inte ens det, när jag egentligen behövt hjälp i över ett år.

S:- Vad är felet? Du vet ju. Du ska söka alla tänkbara jobb.

Socialarbetaren gör sig här skyldig till en ofullständig uppräknings av orsaker till problemet. Det kan finnas andra orsaker till problemet och beror antagligen inte på att klienten skall söka alla tänkbara jobb.

4.9 Generaliseringar

Generaliseringarna kan delas upp i två kategorier. Den första kategorin avser uttalanden och uttryck som te x "alltid, inget, alla, allt , varje etc.

Den andra kategorin innehåller uttalanden där socialarbetaren generaliserar från en situation till en annan eller från en individ till andra individer. Generaliseringar är ett tankefel eftersom det inte går att göra prognoser utifrån en enda händelse/observation. (Se till exempel Engqvist 1983, kap 8).

Generaliseringar förekommer totalt 12 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel enligt första kategorin ur besökssamtal nummer 3:

K:- Det är vad jag har och sen den 27:e ska jag väl få från försäkringskassan. Underhållsbidraget har skickats in i tid, vad jag vet.

S:- Uuhum.

K:- Om det kommer i tid.

S:- Det är alltid lika spännande.

Är det verkligen spännande varje gång att se om det kommer i tid. Kan det inte någon gång vara retfullt eller irriterande?

Exempel ur besökssamtal nummer 5:

S:- Ja. Han stöttar dig i detta?

K:- Ja, han är med hela tiden och var med till operation. Han var med till kuratorn.

S:- Så du har varit till kuratorn en gång förrut?

K:- Jag kom ju dit och då hade de räknat fel på mödravården. Och innan den 12:e måste det ju göras annars måste det ju födas fram och det vill ju inte jag. Jag fick en tid direkt.

S:- Det kanske var lika bra. Eller?

K:- Ja.

S:- Att det gick snabbt och att du hade bestämt dig ordentligt. Jag kan ju känna så att alla har ju olika åsikter om detta.

Har verkligen alla olika åsikter om abort?

Exempel enligt andra kategorin ur besökssamtal nummer 6:

S:- Då är det det att man faller i att det är ingen idé att söka, men..

M avbryter

M:- Nej, det gör man aldrig. För socialt finns det inget så meningslöst som att gå hemma.

S:- Nej.

M:- Det finns det faktiskt inte.

S:- Nej, men man kan komma in i en passivitet. Man kan komma att tycka att..

Av exemplet framgår hur socialarbetaren generaliserar och antar att klienten ska falla in i att det inte är någon idé att söka arbete. Hur vet socialarbetaren att detta kommer att hända klienten? Att generalisera är vanskligt och vilken saklig grund har socialarbetaren för sina påståenden?

4.10 Motsägelse

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren uttalar sig rakt emot sina egna eller en annans uppgifter.

Motsägelse enligt min definition förekommer totalt en gång i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 5:

S:- Ja, jo. Jag tycker att det är viktigt. Jätteviktigt. Men sen kan jag se att det finns andra bitar som du också behöver hjälp med. Jag vet inte.

Här för socialarbetaren fram motsägande uppgifter dvs att hon kan se att det finns andra bitar klienten behöver hjälp med för att sedan i nästa andetag uppges att hon inte vet. Genom att föra fram motsägande uppgifter blir det svårt för klienten att veta vad som egentligen gäller? Vet socialarbetaren vad hon tycker?

Edvardsson (1993) menar att motsägelser i uppgifter måste hanteras på ett medvetet sätt.

4.11 Confirmation bias

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren har ställt in sig på något i förhand och bestämt att detta gäller. Socialarbetaren söker sedan tecken och bevis för att få ytterligare stöd för det hon bestämt gäller.

Confirmation bias förekommer totalt 6 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 6:

S:- Finns det jobb där i platsjournalen som det skulle vara tänkbart att du skulle fått, men inte sökt?

K:- Nej, det tror jag inte. Man ska ju ha utbildningar till allting och så.

S:- Finns det några jobb? Om jag kan plocka fram jobb då? Som är tänkbara och som du inte har sökt.

K:- Jag har liksom inte tittat i den där. Jag har tittat i de jag har hämtat själv och det är..

S avbryter:

S:- Du har alltså inte tittat i alla platsjournaler som kommit ut? Det kommer en per vecka.

K:- Ja, det har jag. jag har hämtat det vet jag att jag har.

S:- Hämta ja,men det är inte bara att du ska hämta dem.

Av exemplet framgår att socialarbetaren bestämt sig för att klienten inte varit tillräckligt aktivt arbetssökande och att klienten därmed inte ska ha något socialbidrag. Socialarbetaren söker bevis för detta och försöker sätta dit klienten genom att ställa olika frågor kring arbeten.

Enligt min mening sätter socialarbetaren klienten i en onödig och obehaglig situation för att bekräfta den redan på förhand bestämda uppfattningen.

Exempel ur besökssamtal nummer 6:

S:- Hm, men det finns jobb i A-stad som inte kräver någon utbildning eller körkort. Inte bil.

K:- Inte vad jag sett iallafall.

S:- Nej, men om det finns det då?

K:- Inte någonstans.

S:- Hm. Om det är så att man kan plocka fram det nu då? Har du missat det?

M:- Det måste han väl gjort då.

K:- Det har jag nog gjort i såna fall.

S:- Är det då riktigt att ha socialbidrag?

Socialarbetaren har bestämt sig för att klienten inte har sökt alla arbeten som finns och att klienten inte är berättigad till socialbidrag.

Socialarbetaren söker därmed bevis och argument för att stödja sin uppfattning.

4.12 Tysta stödjande personer

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren försöker få personer som stödjer klienten och som har åsikter som går emot socialarbetaren att inte säga något.

Denna aspekt förekommer totalt en gång i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 6:

S:- Och jag vet ju dom här jobben som är där. Du säger att det är S-stad och Z-stad, P-stad och över hela västsverige här då, men det hindrar inte att du ska söka dem jobben som finns i A-stad som inte kräver någon tidigare erfarenhet.

K:- Men allt som oftast gör de det.

S:- Jovisst, men sen.

K:- Det är i stort sett 95% erfarenhet, utbildning och körkort.

S:- Ja.

M:- Ja, men K...

S avbryter:

S:- Tyst nu då.

S:- Ska du inte söka. Inte söka de andra 5% då?

K:- Naturligtvis.

Av exemplet framgår hur socialarbetaren säger till klientens moder att vara tyst dvs hon ska inte föra fram något som stödjer klienten. Åsikter från modern som stödjer sonen hotar socialarbetarens bild av verkligheten och därmed avfärdas alla sådana åsikter och försök. Socialarbetarens tillsägelse i detta fall är effektiv eftersom modern tystnar.

4.13 Jävlighet/trångsynthet

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren är elak mot klienten och inskränkt i sitt perspektiv. Socialarbetaren utgår inte från en helhetssyn i sin bedömning.

Denna aspekt förekommer totalt 4 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 6:

K:- Men det var ju som jag sa. Jag har säkert inte läst liksom varenda platsjournal som kommit en gång i veckan.

S:- För?

K:- Jag har inte bara varit i A-stad och sökt jobb. Jag har inte varit hemma hela tiden. jag har liksom varit i S-stad och jag har varit i X-stad och jag har varit överallt, men det finns inte jobb att få tag på.

S:- Det kan finnas i A-stad. Det vet inte du för du har inte tittat i platsjournalen.

K:- Nej. Den veckan kanske jag var borta.

S:- Ja.

K:- Vad gör jag åt det då?

M:- Får jag jämt avbryta. Är det de här 5% städjobb och grejer du hakar upp dig på nått jävla vis?

S:- ja.

M:- Är det de du hakar upp dig på?

S:- ja visst.

Av exemplet framgår hur socialarbetaren jävlas med klienten och hänvisar till att det kan finnas arbeten i platsjournalen och att klienten inte vet det för att han inte tittat i platsjournalen. Hur trångsynt får man vara? Klienten har ju varit på annan ort och sökt arbeten istället för att sitta hemma och söka eventuella arbeten i platsjournalen. Socialarbetaren verkar endast vara ute efter att jävlas med klienten och sätta dit honom så att han lättare kan motivera ett avslag på klientens socialbidragsansökan.

4.14 Sätter upp villkor för klienten

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren eller någon annan myndighet te x AMI har uttalat att klienten ska uppfylla/utföra något speciellt för att erhålla te x socialbidrag. Det klienten ska utföra är klart uttalat.

Att man sätter upp villkor förekommer totalt 14 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel på detta enligt min definition ur besökssamtal nummer 4:

K:- Ja, nu är det noll i såna fall. För nu har det gått flera veckor.

S:- ja.

S:- Så jag tycker att du för din egen skull så går du ner och lämnar de här proverna. För då kommer du att få utbildningsbidrag. När det står noll.

K:- Jag ska göra det på en gång.

I detta exempel framgår klart att om klienten vill ha utbildningsbidrag ska hon lämna negativa urinprover. Om inte detta görs blir den enkla konsekvensen uteblivet utbildningsbidrag.

Edvardsson och Skoglund(1982) menar att utmärkande för lydnad gentemot auktoriteter är just att vi inte kräver dem på motiveringar, inte

ställer frågor eller har invändningar. Jag anser att man bör vara uppmärksam på att klienten kanske svarar vad som förväntas av henne pga den utsatta situation hon befinner sig i. Skulle klienten neka till att lämna urinprover har socialarbetaren makt att reducera socialbidraget och hon skulle inte heller erhålla utbildningsbidrag.

4.15 Kompetensöverskridning

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren ej håller sig till sitt yrkesområde utan uttalar sig och gör bedömningar inom andra yrkesområden som man saknar behörighet för.

Kompetensöverskridningar förekommer totalt 4 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel på kompetensöverskridningar enligt min definition ur besökssamtal nummer 1:

S.- Jaha. Du menar att dom ska göra behandlingen då, ja. För jag menar att jag kan inte säga om vi kommer att stå för kostnaden.

K.- nej.

S.- För då måste jag först få ett kostnadsförslag och prata med tandläkaren.

K.- Ja. Om tex jag har gjort allting och sen kommer nästa gång här och pratar om det. Vad händer då?

S.- Då måste jag ringa tandläkaren och höra hur nödvändig den här åtgärden var och så.

K.- Men iallafall. Jag kan komma med det och du pratar med dom om det var nödvändigt eller inte. Kan man göra så eller inte?

S.- Ja, om du gör. Du menar att du gör?

K.- jag gör allting tex och betalar för det också och kommer nästa gång och du bara pratar med henne om det var nödvändigt eller inte. Eller?

S.- Om vi då bedömer i gruppen att det var nödvändigt hjälper vi till med kostnaden då, med det måste vi ta ställning till först, va.

Här framgår att socialarbetaren och gruppen gör en kompetensöverskridning. Vilken kompetens har man att bedöma huruvida tandvården är nödvändig eller ej?

Exempel ur besökssamtal nummer 1:

S.- Ja, du pratar med henne om kostnadsförslag först för det vill ju jag sen titta på innan jag bestämmer nått.

Återigen vilken kompetens har socialarbetaren att bedöma tandvårdsbehov hos klienter?

4.16 Formaliteter är viktigt

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren är styrd av regler och uppger för klienten hur saker ska göras för att passa med socialarbetarens arbetssätt.

Formaliteter är viktiga i samtliga samtal och förekommer totalt 11 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 2:

K:- Men det är ju jag som har ställt till med det här.

S:- Det är bara det att hon får komma hit och göra en ansökan om det här då, så får jag gå igenom hennes ekonomi då. För jag har ju hennes dag också, men säg till henne att hon kommer hit och får en tid så får vi göra ansökan om det här. Då ska vi pröva det.

Av exemplet framgår att klienten måste komma dit och göra en formell ansökan innan socialarbetaren prövar rätten till bistånd. Vidare är det viktigt att man träffar en socialarbetare som handlägger den dag man är född på.

Exempel ur besökssamtal nummer 2:

S.- Så kan vi inte göra.

K.- Kan ni inte det?

S.- Har hon problem med hyran där då, så får hon komma och söka själv. Då får vi se då om hon ligger över eller under normen och hur det ser ut då, va.

Av ovanstående exempel framgår att socialarbetaren dikterar de regler som gäller för att kunna söka socialbidrag. Det anses viktigt att få in en formell ansökan och innan dess kommer ansökan inte att behandlas.

Exempel ur besökssamtal nummer 4:

S:- För jag har fattat det som att det var kravet från dem, AMI.

K:- Nej, de har inte sagt något. Men jag kan åka ner.

S:- ja för det står i det här kontraktet. Så att det inte blir nått om det menar jag.

K:- Nej, nej. Jag ska åka ner. Jag åker ner till veckan.

S:- För den här förbindelsen som du skrev på för att du ska få vara kvar på arbetet.

Av exemplet framgår hur socialarbetaren för fram och hänvisar till ett kontrakt som klienten skrivit på. Lämnar inte klienten prover bryter hon förbindelsen och får inte vara kvar på arbetet, vilket socialarbetaren påpekar för klienten.

4.17 Nedlåtenhet

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren försöker trycka ner klienten genom en överlägsen attityd. Socialarbetaren kan tex utgå från att hon vet säkert hur något förhåller sig. Stor roll spelar yttrandets innehåll och tonfall.

Denna aspekt förekommer totalt 5 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 2:

S:- A-kassa? Det är svårt för mig att säga. Hon får komma hit då om hon inte klarar av det här. Då får hon komma hit och göra en ansökan, men du har liksom fått dom pengarna du ska ha, va och sen om du har tagit hennes pengar och tappat bort dom så är det ju bara att beklaga, va. Det är tråkigt att det hände, men det är ingenting som vi kan gå självklart och betala istället va.

Av exemplet ovan framgår hur socialarbetaren är nedlåtande och betar sig överlägset mot klienten. "ju" och "va" markörer används för att markera sin nedlåtande inställning. Genom sitt förhållningssätt till klienten antyder socialarbetaren att klienten inte tappat pengarna.

Exempel ur besökssamtal nummer 6:

S:- Men tycker du att man ska lägga av då?

M:- Det tycker jag absolut inte.

S:- Jag är inte sugen. Jag får socialbidrag.

I ovanstående exempel är socialarbetaren nedlåtande och provocerande gentemot klientens moder. Hur kommer detta sig? Vad har socialarbetaren för syfte med detta.

Relationer bygger oftast på förtroende. Vilket förtroende får man för en socialarbetare som uttalar sig på ovanstående sätt?

Exempel ur besökssamtal nummer 10:

K:- Just nu är det 2800 kronor.

S:- Men det är ju inga 525 kronor i ränta. För om man tänker att räntan. Om det är ett år är det 10000 kronor.

K:- Men det har jag absolut inte. Det skulle jag absolut veta om jag hade.

S:- Vad är det då? För det är ju inte att de skickar 525 kronor.

K:- Nej, det är jag fullt medveten om, men vad kan det va?

Av exemplet framgår hur socialarbetaren uttalar sig på ett överlägset sätt mot klienten och klienten försvarar sig genom att uppge att han är fullt medveten om det socialarbetaren påpekar.

Exempel ur besökssamtal nummer 10:

S:- Plus. Det vore bra om du kunde ta ett kontoutdrag från Sparbanken.

K.- Uhum.

S:- På olika konton och hur mycket pengar du har där.

K.- Nu är den här lite gammal i och för sig, men den stämmer inte. Men visste...

S:- Vad är det där då?

K.- Det är kontoutdrag, ett gammalt. Men det stämmer inte. Det är mina konton.

S:- Och det går du och har på dig som en tillfällighet?

I ovanstående exempel är socialarbetaren nedlåtande mot klienten och ifrågasätter huruvida det är en tillfällighet att klienten har ett kontoutdrag på sig. Socialarbetaren antyder genom sitt uttalande att klienten medvetet haft med sig ett gammalt kontoutdrag.

4.18 Pratar förbi klienten/brister i uppmärksamhet

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren inte lyssnar till klienten och därmed diskuterar utifrån en helt annan utgångspunkt.

Denna aspekt förekommer totalt 6 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel på detta fenomen ur besökssamtal nummer 2:

K:- Om det här inte betalas omgående så blir hon vräkt. Det är det det handlar om va. Det är därför det är så akut va. Om de kunde vänta till den 24:e så var det inga problem.

S:- Det är bättre hon tar en tid innan det kör ihop sig riktigt då. Innan det blir akut då, så vi hinner gå igenom det i lugn och ro och förebygga då på olika sätt då så gott det går.

Av exemplet framgår att socialarbetaren pratar förbi klienten och att hon hänvisar till en tid "innan det kör ihop sig riktigt då. Innan det blir akut" medan klienten förklarar att det är akut.

Exempel ur besökssamtal nummer 4:

K.- Men jag behöver en tvätt maskin. Jag har massa med tvätt.

S:- Du har ingen annan du kan tvätta hos?

K.- Nej, det har jag inte. Jag utnyttjar mina vänner så gott jag kan.

S:- Mm.

K:- Men det går inte. Man kan inte ha folk som man bara tvättar hos. Det går inte.

S:- Men du bor kvar ute i huset?

K:- Ja, men det är ju tillfälligt nu det. Jag måste skaffa mig en ny bostad. Och det liksom. Nu är det vintern och innan våren är de hemma igen. Hur blir det med tvätten?

S:- Bor du tillsammans med YY?

Av ovanstående exempel framgår hur socialarbetaren pratar förbi klienten och brister i uppmärksamhet. Klienten är fokuserad på sin tvätt och socialarbetaren börjar då prata om huruvida hon bor ihop med YY eller inte.

Fredin(1993) har i sin forskning funnit att parterna ofta pratar förbi varandra, eftersom parterna-i vissa sekvenser av samtalet- är mer angelägna att föra fram sin mening än att lyssna på vad motparten har att säga.

Socialbyrån ställer krav och har förväntningar på den anställda. I ljuset av det sagda blir lyssnandet selektivt menar Fredin och socialarbetaren filtrerar därmed information från klienten i linje med praxis på socialkontoret. Klientens svar och uttalanden blir användbart först när det passar in i den tanke som socialarbetaren har.

4.19 Fabulering

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren är vag, för fram uppgifter utan angiven täckning eller glider från antydningar till s.k säkerställda fakta.

Icke sakligt grundade uppgifter kan utmärkas av bl a mentala stegringar.(jfr Edvardsson 1993 och Scharnberg 1992, 1993).

Fabuleringar förekommer totalt 3 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel på fabulering enligt min definition ur besökssamtal nummer 2:

S:- Nej, men då gör jag så att jag skickar fram till den 11:e då.

K.- Ja, gör det.

S:- Så hör du av dig då när du vet exakt datum då-

K:- jag kan nästan svära på att jag åker iväg.

S:- ja,ja. Hör jag inget från dig så tar jag för givet att du har åkt in då.

HM, då har du uppehälle i 11 dagar då.

K:- 11 dagar?

S:- Ja. 11 dagar i november blir det då vet du. Sen åker du ju in.

Man kan här se hur socialarbetarens utsagor förändras från att först vara osäker på datum genom att uppmana klienten att höra av sig när han vet exakt datum för inställelse, till att sedan veta att han åker in den 11:e november. Vart fick socialarbetaren den informationen ifrån? Eget önsketänkande för att slippa betala ut mer socialbidrag?

Edvardsson(1993) menar att slutsatserna måste bygga på rimligt underlag och får inte associeras eller fabuleras fram eller komma till genom språkliga glidningar. Jag anser att socialarbetaren i exemplet ovan drar en slutsats utan saklig underbyggnad.

4.20 Framföra egna värderingar

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren framför egna åsikter till klienten. Åsikterna är av den typen att andra kan undra om socialarbetaren menar allvar.

Detta fenomen förekommer totalt en gång i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 3:

K:- Har jag berättat hur länge jag var gift?

S:- Nej.

K.- Sex månader.

S:- Det är lagom tid. Då har man prövat på det och vet vad det handlar om. Sen kan man strunta i det.

S:- Sex månader. Hur länge var ni tillsammans då?

K:- Tre månader.

S:- Spontan är du iallafall.

Vad menar socialarbetaren med sina uttalanden i ovanstående sekvens? Vad förmedlar hon till klienten? Hur ser socialarbetaren på äktenskap som varar livet ut om hon anser att sex månader är lagom tid? Är socialarbetaren bitter på män?

4.21 Hänvisar till myndighetens normer

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren försvarar sitt handlande eller ifrågasätter det genom att hänvisa till myndighetens regler.

Denna aspekt förekommer totalt 5 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 1:

K:- Jag har haft den sedan 1985, från mitt hemland, när jag kom till Sverige. Dom sa att det fanns ett problem med den. Vi måste byta den, sa dom, men nu är den borta.

S:- Jaha, den har försvunnit igen.

K:- Då måste man göra det. Laga. Det finns ingen annan utväg. Jag har frågat min bror som är läkare i X-stad och han säger samma sak. Jag vet att det är nödvändigt. Man måste göra det. Det spelar ingen roll.

S: Ja. Hm, men vi brukar göra så att vi ringer till tandläkaren och hör. Och får bedömningen så, va. I och med att inte jag kan göra bedömningen om det är nödvändigt eller ej. Men gör så att du ber om ett kostnadsförslag då hos tandläkaren.

K:- Ja.

S:- Och sen tar vi ställning till om det är nödvändigt och om vi accepterar det.

Socialarbetaren hänvisar här till myndighetens normer och uppger för klienten hur man går till väga då beslut ska fattas angående tandvård. Jag utgår från att "vi" är arbetsgruppen och det intressanta är då att gruppen inte kan besluta om detta i någon formell mening eftersom det ytterst är handläggaren själv som är ansvarig för beslutet. Möjligtvis kan gruppen fungera som ett diskussionsforum.

Edvardsson(1986) menar att det är allmänt känt att det kan existera mycket starka gruppträck med tillhörande rädslor att avvika i socialarbetargrupper. Att hänvisa till arbetsgruppen och hur man brukar göra kan dämpa egen ångest och vara ett tecken på just det Edvardsson påpekar.

Exempel ur besökssamtal nummer 10:

K.- Du sa att det var bättre att försöka söka själv för arbetsförmedlingen hade så mycket med såna som inte bara går över sommaren. Så därför skulle jag söka själv, sa du.

S:- Var jag så jävla dum?

K.- Det vet inte jag.

S:- Sa jag så?

K.- Ja, tydligen. Jag är helt säker på att du sa det.

S:- Det går helt emot de rutiner vi har. Att söka arbete själv är ju jättebra, men du behöver ju ha kontakt med arbetsförmedlingen.

Av exemplet framgår hur socialarbetaren ifrågasätter det klienten framför och därmed sitt eget handlande genom att hänvisa till att det helt går emot de rutiner myndigheten har.

Genom sitt sätt att uttrycka sig förmedlar socialarbetaren misstro mot klienten som är övertygad om att socialarbetaren uttryckt sig som klienten uppger.

Kullberg(1994)menar att socialsekreterare i många fall har ett intresse av att det inte ska uppstå situationer i de ärenden de handlägger som bryter de rutiner som finns. Flera skäl bidrar till att socialsekreteraren kan ha denna önskan, dels de krav myndigheten har, dels socialsekreterarens personliga önsknings om att kunna processa ärendet på enklast möjliga sätt.

4.22 Perspektivkonflikt/krock

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren och klienten har olika syn på saker. Socialarbetaren har ett byråkratiskt socialtjänstperspektiv som innebär att klienten ska göra vissa saker för att te x uppfylla villkoren för socialbidrag. Klienten har ett vardagslivsperspektiv som inte överrensstämmer med byråkratiska tankegångar.

Perspektivkonflikter förekommer totalt 12 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel på perspektivkonflikt/krock enligt min definition ur besökssamtal nummer 1:

S:- Söker du andra jobb som inte är så kvalificerade, som finns?

K:- Tex?

S:- Det har funnits vid HamburgerKing för en vecka sen och såna här saker.

K:- Nej, det har jag inte gjort.

S:- Nej, det har du inte gjort. För det är ju bra att du även söker alla tänkbara jobb som finns att söka..

K:- Ja, det gör jag, men det finns vissa som inte passar riktigt för mig. Kanske de behöver lite yngre.

S:- Jo, jo, men jag tänkte att du ska söka dom som är mindre kvalificerade. För det gäller att du söker alla som är tänkbara. Söka som du har möjlighet att få även i avvaktan på att du får ett som du har kvalifikationerna till.

K:- Ibland känner jag det som slöseri att jobba med det som jag inte kan mycket av och jag har ju mycket erfarenhet av andra fältet.

I sekvensen ovan ger klienten uttryck för ett annat perspektiv än socialarbetaren dvs att det känns som slöseri att söka arbeten han inte kan mycket av. Klientens vardagslivsperspektiv uttrycker en syn på saken som inte passar socialarbetarens villkor för att erhålla socialbidrag. Man kan här tala om en perspektivkonflikt.(jfr Fredin 1993). Vems perspektiv ska gälla?

Exempel ur besökssamtal nummer 6:

K:- Jo, men det har jag.

S:- Nej. Du är här och söker före du tagit reda på vilka jobb som har funnits.

K:- Det har jag inte gjort säger jag ju.

S:- Du säger ju det, säger du. Du har inte kollat alla veckorna.

M.- Inte alla jobb sa han. Du pratade om 95% och 5% chans. Det är ju det du får utgå från också minsann, tycker jag med.

K:- Jo, men det hör ju inte hit, men någon måste betala hyran iallafall och jag har ju ett jobb jag ska ta nu.

S:- Hm.

K:- Nu är jag ju igång. Nu ska jag ju ner till henne liksom och göra det sista så jag kan börja med det här.

S:- Hm.

K.- Och jag kan inte kalla det mera igång än vad jag är.

S:- Nej.

K:- Nej.

S:- Men det kan jag.

K:- Det kan du ja.

Klientens perspektiv krockar med socialarbetarens. Klienten anser att han gjort vad han kan för att vara igång med sysselsättning och han har ett arbete han ska börja. Socialarbetaren anser inte att detta är tillräckligt eftersom klienten missat platsjournalen i en vecka. Klienten har denna vecka varit och sökt arbete i en annan stad.

Hessle(1991) framför att det finns en risk i samhällsvården att man i olika vårdsammanhang skapar egna innebördsfält genom vilka man låter verkligheten forma sig. Den verklighet som framträder bildar en ram inom vilken man tolkar världen och handlar i den. Hessle menar att en stor fara består i att man handlar omedvetet genom de perspektiv som inte kan väljas. En annan fara är den ensidiga bild av verkligheten som framträder då man bara väljer ett enda perspektiv och inte flera för att belysa en sak. En totalisering av ett perspektiv innebär att innebördsfältet blir ett slags universum utifrån vilket världen gestaltar sig.

Exempel ur besökssamtal nummer 6:

K:- Men ni kan ju inte hela tiden utgå ifrån den här platsjournalen hela tiden.

M.- Nej.

S:- det är det jag sagt. Att det är det minsta man kan göra. Att åtminstone kolla dom jobbena. Sen är det ju väldigt bra att du har sökt annat jobb och legat i då för att komma igång igen, men det här är ju minimigrejen då. Det minsta som vi är överrens om att det är viktigt.

K:- Ja, vissa jobb har jag sökt runtomkring som inte har stått här i, men jag har fortfarande varit för jävligt aktivt arbetssökande kan man säga liksom.

S:- Hm.

K:- För det har jag varit.

S:- Men det är ju den stora skillnaden då. Vad vi tycker.

K:- Jo.

Av exemplet framgår att socialarbetaren hakat upp sig på de jobb som finns i platsjournalen. Att klienten sedan har sökt andra arbeten kring sin

hemort räcker inte för socialarbetaren. Socialarbetaren har satt en miniminivå dvs platsjournalen och har man inte sökt ur den uppfyller man tydligen inte kraven för socialbidrag. Klienten anser själv att han gjort vad han kunnat och anser sig som aktivt arbetssökande.

Perspektivkonflikten är tydlig och socialarbetaren bekräftar den själv genom att säga "Men det är ju den stora skillnaden då. vad vi tycker. Vems perspektiv ska gälla? För socialarbetaren verkar det självklart att myndighetsperspektivet gäller.

Genom att socialarbetaren kan avslå klientens ansökan om socialbidrag kan man säga att socialarbetarens perspektiv dominerar över klientens. Socialarbetaren kan som socialtjänstens "stämman" faktiskt bestämma om klienten är berättigad till socialbidrag eller ej.

Fredin(1993) menar att i mötet mellan en socialtjänsteman och en klient på socialbyrå sker ett möte mellan de "världar" som parterna representerar; en "byråkratisk systemvärld" och en "personlig erfarenhetsvärld".

4.23 Naiva uttalanden

Jag definierar denna aspekt som att socialarbetarens verklighetsuppfattning har brister.

Naiva uttalanden förekommer totalt 1 gång i samtliga besökssamtal.

Exempel på naiva uttalanden enligt min definition ur besökssamtal nummer 3:

K:- Hon hade ju egna pengar och så tog hon bara den delen och försökte leva, men hon hade ju en reserv. Här är det tvärs om. Man vet att man inte får äta biff.

S:- Då blir man inte sugen på det längre heller.

Socialarbetarens uttalande förefaller naivt och visar på ett linjärt tänkande dvs inga pengar till biff leder till inte sugen på biff. Verkligheten kan nog se annorlunda ut många gånger. Man kan väl vara sugen på biff trots att man inga pengar har till det? En del individer reagerar så att det man inte kan få, det ska man absolut ha.

4.24 Kontroll

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren genomför operationer/procedurer som syftar till att säkerställa uppgifter/förhållanden som socialarbetaren uppfattar som viktiga.

Kontroll enligt min definition förekommer sammanlagt 30 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel på kontroll enligt min definition ur besökssamtal nummer 1:

S:- Då hinner du med hyran också.

K:- Jag har även massor av andra..

S:- Räkningar. Ja,ja. Det förstår jag. Lämnar du in kvittot till mig på hyran.

K:- Nästa gång eller?

S:- Eller när du betalat den här gången.

K:- Ja.

S:- Eller om du tar med dig det när du söker nästa gång. Det kan du göra.

Av exemplet framgår att socialarbetaren vill kontrollera att klienten verkligen betalar sin hyra. Litar inte socialarbetaren på klienten?

Exempel ur besökssamtal nummer 4:

K:- Och när jag träffade barnen gick det ju pengar, så jag hade inga kvar sen nästan.

S:- Var fosterföräldrarna med då? Om vi skulle behöva kolla detta.

K:-Ja.

S:- Vet du vad de har för nummer?

K:- Ja. xxxxxxx.

S:- Och då är det Ok att jag ringer och kollar bara att du var där. För då är det lättare att motivera pengarna.

K: Mm.

Av exemplet framgår hur socialarbetaren vill kontrollera klientens kontakt med sina barn. Har klienten något val än att godkänna att socialarbetaren kontrollerar uppgifterna klienten lämnat? Socialarbetaren har ju uppgett att det därmed är lättare att motivera pengar till klienten. Socialarbetarens förhållningssätt tycks präglas av misstänksamhet och kan tolkas av klienten som att socialarbetaren inte tror på hennes ord. En intressant tanke som slår mig är vad som hänt om klienten sagt nej till att socialarbetaren får ringa och kontrollera uppgifterna. Indraget socialbidrag? Hur långt får man gå innan den enskildes integritet kränks? Var finns respekten för klientens eget ord och tron på det?

Exempel ur besökssamtal nummer 10:

S:- Är det Ok att du hämtar de här papperen på banken? Är det Ok om jag ringer och kollar?

K:- Ringer och kollar?

S:- Det kan ju vara så att du haft pengar och tagit ut dom. Känns det fruktansvärt misstänksamt eller?

K.- I och för sig. Nä, det gör det väl inte. Det ska ju gå bra.

S:- Då träffar du någon där och tar namnet på den så kan jag eventuellt ringa och kolla. Tala om för den att det är Ok att lämna ut uppgifterna.

K.- Uum.

Av exemplet framgår att socialarbetaren är misstänksam mot klienten och vill kontrollera med banken vad gäller klientens tillgångar. Klienten blir förvånad, men godkänner sedan en kontroll. Klientens förvåning kan vara en reaktion på att socialarbetaren inte tror på hans ord när han uppgett att han inga tillgångar har. Vem skulle inte bli förvånad när någon ifrågasätter det man uppger och dessutom vill kontrollera det. Situationen kan tänkas som extra känslig eftersom klienten därmed blir utpekad som klient vid socialtjänsten om socialarbetaren ringer till banken och begär uppgifter om hans tillgångar.

4.25 Moraliska omdömen

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren uttrycker i samtalet vad hon anser att klienten borde ha gjort dvs socialarbetaren ger en beskrivning av en norm eller regel hon anser viktig att följa. Uttalendena kan vara exempel på socialarbetarens egna värderingar och tyckanden. De kan vara både medvetna och omedvetna.

Moraliska omdömen enligt min definition förekommer totalt 21 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel ur besökssamtal nummer 2:

K: Ja. Det ska betalas omgående. Det ligger en hyra till då som hon inte har betalat då, men det kan jag tyvärr inte göra någonting åt.

S:- Nej, det är klart. Det förbättrar inte situationen heller om hon har det, va.

K:- Nej, det gör det inte. Jag tänkte om..

S:-Nej. Jag tycker att du säger till henne att hon beställer en tid här om hon inte har en möjlighet att klara upp det här själv då. Hon har ju barn också.

Socialarbetarens norm och värdering tycks i detta sammanhang vara att man inte bör försätta sig i sådana här situationer då man har barn. Socialarbetaren moraliserar genom att påpeka "Hon har ju barn också". Cedersund(1992) menar att klienten inte förväntas besvara socialsekreterarens uppfostrande strategi utan enbart ta emot yttrandet som ett moraliskt grundat omdöme som pekar ut klientens felaktiga beteende och som visar hur man borde ha handlat istället.

Ur besökssamtal nr 2:

S:- För de är väl medvetna om din situation där på AMU?

K: jag har talat om för dem att jag ska till fängelse.

S:- Ja, precis.

K:- Jag kan ju inte sticka under stolen med det. Det är ju faktiskt så.

S.- Ja. Jo, men det är ju bara så. man kommer ju längst med om man är ärlig alltså och talar om som det är.

Socialarbetarens uttalanden i detta exempel påminner mig om de tillrättavisningar och förmaningar vuxna människor ibland använder för att tillrättavisa barn.

Exempel ur samtal nr 5:

K: Jag har ju alltid sagt att jag aldrig ska göra en abort, men sen när man är med barn så kan jag inte bara tänka på mig. jag måste ju tänka på barnet också.

S: Mm.

S:- precis. Det är ett sånt ansvar.

K.- mm. Jag kan ju knappt ta ansvar för mig själv. Hur ska jag kunna ta ansvar för ett barn?

S: Ja. jag tror att alla barn är värda att... Hur länge har du och Y varit tillsammans?

K:- Åtta månader.

S:- ja, ja. Då har ni ju i och för sig varit tillsammans ett tag. Men han har ju barn sen tidigare också.

Socialarbetaren kan här antas anse att man bör ha varit tillsammans en tid innan man skaffar barn. Socialarbetaren anmärker och påpekar att mannen har "ju barn sen tidigare också". Vad menar socialarbetaren? Att klienten bör vara vaksam på detta och ej skaffa barn med mannen? Ser socialarbetaren mannens tidigare barn som ett problem? Är socialarbetarens norm att man inte ska skaffa barn med någon som redan har barn?

I vissa av samtalen tar socialarbetaren upp de regler och administrativ rutiner hon anser att klienten bör följa för att kunna få ut tex socialbidrag eller arbetslöshetsersättning. Sådana råd och förmaningar kan snarast förefalla vara tänkta som förklaringar och direktiv avsedda att vara klienten till hjälp. De kan dock ibland komma att uppfattas som moral trots att detta kanske inte var vad socialarbetaren avsett med sitt yttrande.

4.26 Ställa krav på klienten

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren fordrar av klienten att han ska bete sig på ett visst sätt. Syftet är att disciplinera klienten genom utfästelse av belöning te x om klienten handlar på ett, enligt socialarbetaren, korrekt sätt erhåller klienten socialbidrag.

Att socialarbetaren ställer krav på klienten förekommer totalt 8 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel på krav enligt min definition ur besökssamtal nummer 6:
S.- Men det jag vill komma fram till är ju att finns det jobb där som du skulle kunnat sökt och inte har gjort det så ska du inte ha socialbidrag.

I exemplet framgår hur socialarbetaren tydligt deklarerar att kravet för att klienten ska få socialbidrag är att klienten ska söka arbete. Söker inte klienten arbete får han inget socialbidrag. Socialtjänstlagen ger inte kommunen rätt att ställa generella krav. Individuell behovsbedömning måste alltid styra.

Exempel ur besökssamtal nummer 6:

K:- Det fanns jobb som det inte behövdes utbildning till, men det visste jag inte ens vad det var. Vad gör jag då?
S:- Ja, man tycker ju att det första är att ta reda på vilka jobb som är ute och tänkbara. Det finns ju en del och dom ska sökas.

Inget snack om saken. Alla jobb som finns och som är tänkbara ska sökas. Vem avgör vad som är tänkbart eller inte? Ska klienten söka arbeten som han inte ens vet vad det är bara för sökandets skull och för att uppfylla socialarbetarens krav? Är detta ett rimligt krav?

4.27 Avbryter klienten

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren inte låter klienten prata till punkt.

Zimsen(1994, s 5) "Om du ska hjälpa en annan människa med ett problem så låt bli att avbryta med dina egna frågor innan den andre är färdig med sin tankegång. Det är mycket lätt att halka in på sitt eget spår och därmed förstöra det som den andre håller på att förklara."

Att socialarbetaren avbryter klienten förekommer totalt 11 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel på att socialarbetaren avbryter klienten ur besökssamtal nummer 4:

K:- Varje gång jag kommer in till stan är det likadant. Stängt.

S:- Ja,ja.

K:- Liksom. Det stället, det är liksom..

S avbryter:

S:-Satt det inget meddelande uppe?

K:- Jovisst gör det väl det,men..

S avbryter:

S:- Vad stod det?

Av exemplet framgår hur socialarbetaren 2 gånger avbryter klienten innan hon har pratat klart. Hur kommer detta sig? Är socialarbetaren stressad? Är inte det klienten vill säga viktigt? Att bemöta klienten på ovanstående sätt innebär att man ignorerar klientperspektivet.

Exempel ur besökssamtal nummer 1:

K:-Sökt bostadsbidrag säger jag, men...

S avbryter:

S:-Du har inte blivit beviljad. Då kan du skriva avslag under, men skriv att du har sökt.

I ovanstående exempel verkar det som att socialarbetaren är stressad och därav stressar på klienten genom att avbryta och fylla på med egna kommentarer.

Exempel ur besökssamtal nummer 10:

S:- Du får en tid. Om det ordnar sig så avbokar du den.

K:- Ja.

K.- Hur mycket är det? 5000? Det har varit så mycket snack om socialbidrag...

S avbryter:

S:- Det är samma som förut.

K:- Det är det?

S.- Ja.

I ovanstående exempel verkar socialarbetaren inte vilja diskutera socialbidragsnormen utan avbryter bryskt klienten genom att säga "Det är samma som förut." Klienten frågar igen och får återigen ett kort bryskt svar dvs "Ja". Socialarbetaren signalerar till klienten att det är färdig diskuterat och klienten frågar inget mer om normen.

4.28 Uppfostrande

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren försöker korrigera klientens beteende genom att undervisa klienten. Socialarbetaren kan peka ut klientens felaktiga beteende och påvisa hur klienten ska göra istället alternativt påpeka vilka konsekvenserna blir utav ett visst beteende.

En uppfostrande inställning till klienten förekommer totalt 7 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel på en uppfostrande inställning enligt min definition ur besökssamtal nummer 3:

S:- Hur länge hade ni varit tillsammans då?

K:- Tre månader.

S:- Spontan är du iallafall.

K:- Det var då det.

S:- Du gör inte om det va?

K:- Man får ju lära av erfarenhet.

Av exemplet framgår hur socialarbetaren påvisar klienten om att hennes beteende var mindre lämpligt. Genom att fråga "Du gör inte om det va?" påvisar socialarbetaren klienten att handlandet varit mindre bra och klienten i sin tur uppfattar socialarbetarens signaler och försvarar sig med att hänvisa till "att man får ju lära av erfarenhet." Attityden socialarbetaren har visar en uppfostrande och korrigerande inställning till den biståndssökande.

Exempel ur besökssamtal nummer 2:

K:- Jag har utbildning och har förmodligen jobb när jag slutar alltså.

S:- Ja, precis. Man får se det positiva med det negativa. Ta konsekvenserna av det du gjorde den där gången. Det blir ju så.

Klienten ska avtjäna ett fängelsestraff för ett brott han begått. Av exemplet framgår hur socialarbetaren kommenterar och påtalar de konsekvenser som uppstår som resultat av klientens tidigare handlande. Man undrar om socialarbetaren saknar egna barn att fostra.

Exempel ur besökssamtal nummer 4:

S:- Men du. jag måste säga en sak. Jag tycker inte om att du svär åt mig.

K:- Svor jag åt dig?

S:- ja, det gjorde du.

K:- Vad så jag då?

S:- Va faan, eller nått sånt sa du.

K:- Nej, nej.

S:- Jo, det gjorde du.

K:- Ja, men det var inte meningen.

S:- OK.

Av exemplet framgår hur socialarbetaren tillrättavisar klienten och hur denne till slut ber om ursäkt för sitt, enligt socialarbetaren, felaktiga beteende. (Svordomen förekommer i samtalet och är en reaktion på att socialarbetaren hänvisar till ekonomigruppen innan beslut kan fattas angående en högre norm för klienten).

Dialogen påminner om en som kan föras mellan en vuxen och ett barn och man kan se det underläge klienten har gentemot socialarbetaren. Man kan tänka sig att klienten svarar det som förväntas för att inte stöta sig med socialarbetaren.

4.29 Dolda direktiv

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren genom sitt sätt att uttrycka sig framför en underliggande mening. Den underliggande meningen kan vara både medveten och omedveten (Jfr Kullberg 1994).

Dolda direktiv förekommer totalt 7 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel på dolda direktiv enligt min definition ur besökssamtal nummer 4:

S:- Vi har diskuterat i ekonomigruppen och från årsskiftet överförs du till en annan kommun eftersom du är skriven där och vistas där.

K:- Mm.

S:- Vi har sagt att du kan gå kvar året ut för att se hur det fungerar på jobbet.

K:- Det är ju inget roligt att ta kontakt med en ny kommun nu.

S:- Nej. Vi ska titta på det igen och följa upp när vi närmar oss årsskiftet.

Den underliggande meningen i detta exemplet är att eventuellt klarar du ej av jobbet och därför överförs du inte direkt till din vistelsekommun. Risk för självuppfyllande profetia föreligger.

Exempel ur besökssamtal nummer 5:

S:- För det har ju varit det ena efter det andra så att säga. Skolan först då som gick så där halv dant. Som inte blev klart. Sen hade du praktik, men det var så kort tid.

K:- Nej, det var inte länge.

S:- Så fick du inte utbildningsbidrag heller då.

Den underliggande meningen i det socialarbetaren säger är att kvinnan borde ha kunnat kommit igång med någon långvarig sysselsättning och därmed kunna få någon ersättning. Risken föreligger att klienten uppfattar sig som oduglig och därmed börjar bete sig på ett sätt som ytterligare stärker denna känsla.

Exempel ur besökssamtal nummer 10:

K:- Jo, men när jag inte kom in gick jag dit direkt och det var i början av september som jag missade tentan. Fast även om jag får KAS måste jag ha hjälp från er ändå.

S:- Ja, komplettering.

K:- Det är ju skatt på KAS och då klarar jag mig inte.

S:- Nä.

K:- Tyvärr.

S:- Det kanske är den inkomsten som får det att gå runt, men du har gått arbetslös sedan den 10 juni och det är inte lyckat.

K:- Nej.

Socialarbetaren förmedlar genom sitt sätt att uttrycka sig att klienten borde kunnat skaffat sig ett arbete. Socialarbetaren fokuserar sig på klienten och inte på omständigheterna kring att han befinner sig i den situation han gör tex hög arbetslöshet i Sverige.

Exempel ur besökssamtal nummer 8:

S:- Men rätten finns ju alltid att överklaga. Sen kan inte jag säga vad länsrätten bestämmer. Men det ser väldigt klart ut på pappren här, enligt vårt sätt att räkna. Att du inte är berättigad till socialbidrag.

K:- Nej.

S:- Har du gjort något speciellt med pengarna?

K:- Nej. Betalat det jag var skyldig farsan och så.

S:- Hur mycket pengar har du kvar nu då eftersom du är här?

K:- Nu har jag inga.

Det dolda direktivet från socialarbetaren till klienten i detta exempel är att klienten inte borde vara där utan istället borde ha klarat sig på sina egna pengar.

4.30 Ovidkommande prat

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren byter ämne helt plötsligt och börjar prata om något annat än vad samtalet gällde.

Ovidkommande prat förekommer totalt 7 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel på ovidkommande prat enligt min definition ur besökssamtal nummer 10:

S:- Kontakter med arbetsförmedlingen?

K:- Jag har i och för sig kontakt med dom och jag ska börja på datorteket då.

S:- Ja.

K:- Jag börjar den 21:e.

S:- Ja och hur många veckor.

K:- Det ligger på 12 veckor. Vet du vad det är?

S:- Vad har du för drömmar?

Av exemplet framgår hur socialarbetaren plötsligt byter ämne och börjar prata om något annat. Först rör sig samtalet om arbetsförmedlingen och datorteket. Socialarbetaren börjar sedan prata om något helt annat och

besvarar därmed inte heller klientens fråga. Genom att bemöta klienten på ovanstående sätt ignorerar socialarbetaren klienten och ger samtidigt ett förvirrat intryck.

Exempel ur besökssamtal nummer 1:

K:- Jag har också sökt flera arbeten över hela Sverige men det finns inget som arkitekt. Sökt här som datatekniker, som tecknare också, som gattekniker. Ingenting.

S:- Det är svårt.

K:- Det är svårt. Särskilt när det gäller det. Jag sitter här i X-län. Dom andra sitter i samma län som jobben.

S:- Då får du fylla i den här nu då.

Av exemplet framgår hur socialarbetaren byter ämne och börjar prata om annat än vad klienten pratar om. Istället för att lyssna på klienten övergår socialarbetaren till formaliteter dvs att klienten ska fylla i en blankett. Har socialarbetaren bråttom och därav stressar på samtalet och klienten med hans ansökan om socialbidrag. Förekommer löpandebandsprincipen dvs tid till formaliteter och inget annat sedan in med nästa klient och ansökan?

4.31 Uppmuntra olagligheter

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren medvetet eller omedvetet ger klienten signaler om att ett beteende som bryter mot lagen är helt i sin ordning

Uppmuntra olagligheter förekommer totalt 2 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel enligt min definition på att socialarbetaren uppmuntrar olagligheter ur besöksamtal nummer 3:

K:- Jag kör den iallafall.

S:- Jaha. Fast det egentligen är körförbud på den.

K:- Nej. Jag fick den genombesiktningen. Det är egentligen inte så bra det jag har gjort.

S:- Nej, nej.(skrattar)

K:- Det är så. Däcken hade jag tur med. Men det är ju ljusen det är problem med.

S:- Uum.

K.- Men nu är det så iallafall. Då fick jag tips av en som kan bilar. jag fick låna en del. Så är det. Egentligen är den ju inte igenom besiktningen för jag lämnade ju tillbaka delen.

S:- Uum.

S:- Nej, inte egentligen då.

K:- Men nu går den ett år till.

S:- Och så kan du spara ihop pengar sen så att du kan fixa det.

Av exemplet framgår hur socialarbetaren genom sitt sätt att uttrycka sig uppmuntrar klienten till olagligheter. Det är enligt min uppfattning anmärkningsvärt att en myndighetsperson yttrar sig på detta sätt. Genom att säga att klienten kan spara ihop pengarna sen har socialarbetaren medvetet godkänt klientens handlande.

Exempel ur besökssamtal nummer 3:

K:- Och så var det min lille bil. Vad ska den vara värd nu då?

S:- Vad var den värd sist? (Skrattar)

K:- Vi ändrar den efter nyår.

S:- ja, då tar vi ner den en hundralapp.

S:- Då får vi ta ett värderingsintyg på den.

S:- Det kan väl vara kul att se vad den skulle vara värd. (K skrattar)

K:- Jag ska göra det.

Vad håller socialarbetaren på med? Kompisrelation? Genom att inte veta vad bilen är värd utan istället hitta på ett värde uppmuntrar socialarbetaren klienten till olagligheter eftersom det helt klart står i ansökningshandlingarna att klienten ska uppge sina tillgångar och dess värde.

4.32 Ironi

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren är skenbart berömmande eller trevlig i sitt uttalande. Tonfallet spelar här en stor roll.

Ironi förekommer totalt 6 gånger i samtliga besökssamtal.

Exempel på ironi enligt min definition ur besökssamtal nummer 3:

S:- Ja, jag vet inte om de kör något projekt.

K.- Det tror jag. Man ska ju jobba i grupp med någon inriktning.

S:- Uum.

K:- Och så är det väl pedagogiskt samtidigt.

S:- Ja, det är så fint så.

K:- Nu är det ju så då. Jag ska ju gå och träna också.

Av exemplet framgår tydligt att socialarbetaren är ironisk i sitt uttalande angående den utbildning klienten ska gå. Vilka signaler ger detta klienten? Att utbildningen inte är något att ha? I detta fall försvarar sig klienten och uppger "jag ska ju träna också". Socialarbetarens kommentar är helt onödig och oförenlig med socialt arbete. Olika spydigheter från socialarbetarens sida ska klienter självklart slippa.

Exempel ur besökssamtal nummer 1:

S:- Ja, du pratar med henne om kostnadsförslag först för det vill ju jag sen titta på.

K:- Dom måste titta på mig innan.

S:- Tandläkaren måste titta på dig innan han gör kostnadsförslag, antar jag.

Socialarbetarens slutkläm "antar jag" tillsammans med hennes tonfall påvisar ett ironiskt bemötande av klienten. Sådana glirringar är onödiga och oförenliga med socialtjänstlagen och etiska rekommendationer.

Exempel ur besökssamtal nummer 4:

K:- Jag rycker in när jag ser att det behövs för jag har arbetsenergi. Jag har energi.

S:- Vad bra.

K:- Ja. Och nu har jag börjat cykla till arbetet också.

S:- Vad du har blivit riktig.

Socialarbetarens uttalande angående att klienten "blivit riktig" är ironiskt och helt onödigt. Är socialarbetaren på något vis irriterad över klientens framsteg och entusiasm.

4.33 Hemlig allians/hemligheter:

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren och klienten har ett förbund och undviker ämnen av känslig natur för en utomstående granskare.

Hemlig allians/hemligheter förekommer totalt 1 gång i samtliga besökssamtal.

Exempel på detta enligt min definition ur besökssamtal nummer 3:

K:- Ja. Vill du veta nått från mig?

S:- ja. Hur har det gått med bilen?

K.- Bilen. Den tror jag inte vi ska ta med här.

S:- Den vill vi inte höra nått om här, nej.

K:- Det måste nog bli privat(skratt)

S:- Jaha.(skratt)

Av exemplet framgår det att bilen är ett hemligt ämne som man inte vill diskutera just nu. Kan det bero på att samtalet bandas? Har klienten och socialarbetaren en privat relation? Är detta i sådana fall etiskt korrekt och professionellt? En alternativ tolkning kan vara att klienten inte vill diskutera bilen då bandspelaren är på och menar då med "privat" att bandspelaren inte är på.

4.34 Glänsa genom eget beteende

Detta fenomen definieras som att socialarbetaren berättar om sina egna handlingar och därigenom försöker påskina sin egen förträfflighet.

Denna aspekt förekommer 1 gång i samtliga besökssamtal.

Exempel på denna aspekt enligt min definition ur besökssamtal nummer 3:

K:- Såg du om hon socialassistenten som försökt leva på normen?

S:- Som inte fixade det?

S:- Jag klarar det. Jag klarade det hela min studietid.

K:- Ja, det är ju olika.

Av exemplet framgår hur socialarbetaren framhäver sin egen duktighet. Vilka signaler ger detta klienten? Kan man anförtro sig till en person som själv vill framstå som präktig? En risk enligt min bedömning då socialarbetaren lyfter fram sig själv på det sätt som hon gör är att

klienten känner sig mindervärdig i jämförelse med socialarbetaren. Klienten har kanske själv varje månad mycket svårt att få ekonomin att gå runt då hon lever på socialbidragsnormen. Klienten kanske till och med lånar av andra och skuldsätter sig pga att ekonomin inte går runt.

5. SLUTDISKUSSION

Det övergripande syftet med min studie har varit att belysa mötet mellan socialarbetare och de människor som ansöker om ekonomiskt bistånd vid socialtjänsten. Jag har studerat förekomsten av ett eventuellt olämpligt bemötande av klienter.

Med hjälp av empiriska data insamlade på två socialkontor har jag bl a funnit liknande resultat som tidigare forskning av Kullberg(1994) och Cedersund(1992) dvs att man kontrollerar klienten, ställer krav på klienten, moraliserar mm.

5.1 Sammanfattande analys av olämpligt bemötande av klienter

Jag har i min kritiska granskning av 10 samtal mellan socialarbetare och klienter funnit 34 fenomen av olämpligt bemötande av klienter. Efter att ha studerat de enskilda fenomenen har jag funnit 6 huvuddrag vad gäller bemötande av klienter, nämligen bryta mot lagar, myndigheten vet bäst, formanpassning krävs, driva igenom och kvarhålla fattade beslut, ignorera elementära saklighetsaspekter och ignorera etiska principer och riktlinjer.

Bryta mot lagar

Man kan i min studie se att socialarbetarna bryter mot lagen eftersom de inte respekterar klienternas integritet och självbestämmande(jfr SoL). Detta framkommer tydligt genom kontrollfenomenet där socialarbetaren ifrågasätter och kontrollerar klienternas uppgifter. Klientperspektivet tycks betyda föga eftersom förhållningssättet karaktäriseras av en närgående kontrollerande hållning. Socialarbetarens kontroll av klienten kan uppfattas som ett intrång i den personliga integriteten. Nilsson(1987) har i sin forskning funnit att klienter, som varit långvarigt beroende av socialbidrag, känner sig ifrågasatta och att socialarbetaren utgår ifrån att

de ljuger. Dessutom upplevde många att socialarbetaren förmedlar känslan att pengarna tas ur socialarbetarnas egna medel.

En uppfostrande och moraliserande inställning till klienterna, som förekommer i de samtal jag studerat, kan även det uppfattas som ett intrång i den personliga integriteten. Relationen i dessa fall motsvarar inte en relation mellan två vuxna människor. Genom att socialarbetaren ställer krav på klienter och direkt uppmanar dem att handla på ett visst sätt resulterar även det i ett intrång i den personliga integriteten. Genom att sätta upp villkor för klienten bryter man även mot lagen eftersom man inte får villkora bistånd enligt socialtjänstlagen.

En socialarbetare uppmuntrar en klient till olagligheter genom sitt sätt att uttala sig och det är anmärkningsvärt eftersom socialarbetaren är en myndighetsperson.

Myndigheten vet bäst

Samtliga samtal som jag studerat karaktäriseras av att socialarbetaren förmedlar till klienten att myndigheten vet bäst. Perspektivkonflikter förekommer flera gånger i samtalen och det är alltid socialarbetarens perspektiv som gäller. Klientens perspektiv krockar ofta med socialarbetarens eftersom klienten har sitt vardagslivsperspektiv som inte överrensstämmer med byråkratiska tankegångar.

I samtalen förekommer även att socialarbetaren hänvisar till myndighetens normer för att tex försvara sitt handlande. Myndighetens normer är det som gäller och de ska helst inte ifrågasättas. Stödjande personer, i detta fall en moder till en klient, tystas av socialarbetaren. Återigen myndigheten vet bäst och kritiska personer med en annan åsikt ska snabbt tystas.

Formanpassning krävs

I det material som jag kritiskt granskat finns flera exempel på att man kräver formanpassning av klienterna. Klienterna ska tex vara "aktivt arbetssökande", om än bara för formens skull.

Edvardsson(1986 s 47)"Starkt formhotande klienter väcker olust, rädslor och aggressioner hos handläggarna och "äلتas" i organisationen. Den formanpassning som krävs är den som ekologin önskar, i stort sett "Gör som du blir tillsagd!".

Genom att direkt uppmana klienterna signalerar socialarbetarna direkt till klienterna hur de ska bete sig för att passa med myndighetens krav och normer. Genom att förmedla dolda direktiv till klienterna signalerar socialarbetaren te x till klienten hur han borde göra eller borde ha gjort. Formaliteter är genomgående viktigt i samtalen. Klienterna ska tex fylla i

ansökningar, boka tid hos rätt handläggare m m. Uppfyller inte klienterna de krav som socialarbetaren ställer behandlas te x inte deras ansökan. För att ytterligare formpassa klienten använder sig en socialarbetare sig av jävlighet och trångsynthet för att forma, anpassa och bemästa klienten till myndighetens normer. Ett krav är te x att vara aktivt arbetssökande.

Genom att ställa frågor till klienten som leder till en samtalsdialog av förhållningsliknande karaktär försöker socialarbetaren te x försäkra sig om klientens ansträngningar att skaffa arbete.

Driva igenom och kvarhålla fattade beslut

Inom huvuddraget driva igenom och kvarhålla fattade beslut kan jag se att man använder lögnen för att just uppnå detta mål. Socialarbetarna fabulerar och yttrar sig om förhållanden som saknar saklig grund och angiven täckning. Kompetensöverskridningar förekommer och socialarbetarna yttrar sig över sådant som de saknar kompetens för. Via confirmation bias förutsätter socialarbetaren att något gäller och söker sedan tecken och argument för att få ytterligare stöd för det man har förutsatt. En socialarbetare förutsätter att klienten inte varit tillräckligt aktivt arbetssökande och samlar sedan information för att försöka bekräfta det som han förutsatt. Genom ofullständig uppräknings framförs tolkningar som passar ens egna åsikter och syften. Därmed förbiser socialarbetarna andra tänkbare och möjliga tolkningar samt orsaker. Det finns även i samtalen tecken som tyder på att förhållningsuppfattningen styr tolkningarna.

Ignorera elementära saklighetsaspekter

Inom detta huvuddrag förekommer generaliseringar och de används i kategoriska påståenden, där ord som te x alla, allt, alltid ingen m m ingår. Detta fenomen förekommer rikligt i besökssamtalen och på de flesta ställen där generaliseringar används tycks syftet vara att påverka och övertyga klienten. Jag har inte funnit någon saklig grund för de generaliseringar jag funnit då jag kritiskt granskat dem. Jag har även funnit en motsägelse i materialet och det rör sig om ett uttalande där socialarbetaren säger emot sig själv. Genom att förmedla dubbla budskap inbjuder socialarbetaren till förvirring och osäkerhet. (Naess 1961) har formulerat sex normer för saklighet. Enligt Naess bör ett inlägg inte vara av den arten att det föreligger stor risk för missförstånd från åhörarnas sida.

I samtalen förekommer även irrelevanta frågor och påståenden. Till elementär saklig grund hör att socialarbetaren endast ställer frågor eller

framför påståenden som är relevanta för den aktuella situationen eller ur problemlösningssynpunkt. När en socialarbetare framför långsökta påståenden överskattar han risken för att klienten ska skada sig på cykel. Sannolikheten för detta är låg och man kan fråga sig vilken saklig grund socialarbetaren har för sitt påstående. En socialarbetare brister även i saklighet och generaliserar genom att framföra naiva uttalanden angående sug efter biff.

Ignorera etiska principer och riktlinjer

I de yrkesetiska riktlinjer för socionomer utgiven av SSR framgår bl a att klienter, kollegor, samarbetspartners, omgivning och samhället i övrigt har rätt att kräva av socionomen att hon handlar utifrån etiska överväganden och ställningstaganden. God etik betyder bl a att ge klienten samma bemötande och hjälp som socionomen önskar gälla alla liksom för honom själv.

Genom att socialarbetarna avbryter klienterna eller pratar förbi dem är inte socialarbetaren aktivt lyssnande och öppen för människors åsikter, idéer, förslag etc. Risken är då att socialarbetaren samtalar utifrån en helt annan utgångspunkt än klienten. Vad leder det till ur problemlösningssynpunkt? De personer som besöker en myndighet ska kunna förvänta sig att deras åsikter, argument etc beaktas. Genom ovidkommande prat som innebär att socialarbetaren helt plötsligt byter ämne och börjar att prata om något annat kan leda till en kränkning av klienten. I flera av samtalen kränker socialarbetarna klienterna genom ironiska uttalanden. De människor som socialarbetaren kommer i kontakt med i sitt arbete är ofta i en utsatt livssituation och situationen förbättras inte av att socialarbetaren bemöter klienten respektlöst genom bl a ironiska uttalanden. Genom att försöka glänsa genom eget beteende missbrukar socialarbetaren sin position och det finns en stor risk för att klienten börjar känna sig mindervärdig i jämförelse med socialarbetaren. Genom att framföra egna värderingar som är av den typen att andra kan undra om socialarbetaren menar allvar, anser jag som olämpligt liksom att vara nedlåtande och överlägsen mot klienten. Att köra över klienten för att hålla löften till andra är oetiskt och relationen till klienten får inte utnyttjas för egna ändamål eller behov.

Jag har även funnit en antydning till ett annat drag, nämligen hemlig allians-hemligheter, som av metodiska skäl kan vara svagare i mitt empiriska material än i verkligheten. Fenomenet karaktäriseras av att man är angelägen om att dölja information och uppgifter för utomstående. Det handlar om känsliga ämnen som inte tål att höras av

någon utomstående och därmed finns möjligheten att min metod censurerat bort fler exempel.

5.2 Fenomenens frekvens

Av tabell 1 framgår att det är en stor variation av frekvens mellan fenomenen, te x förekommer ett fenomen 1 gång och ett annat 30 gånger. Det framgår även att vissa fenomen förekommer tillsammans och att vissa fenomen förekommer i samtliga samtal. Vidare förekommer stor skillnad i frekvens mellan samtalen vad gäller mängden fenomen. Ett samtal innehåller te x 10 fenomen av olämpligt bemötande medan ett annat innehåller 34 fenomen av olämpligt bemötande.

Det är intressant att se att det är en stor frekvens mellan samtalen vad gäller fenomen av olämpligt bemötande. Vad beror detta på? Är socialarbetaren och klienten i konflikt? Blir socialarbetaren provocerad av klienten? Liljestrand(1986) pekar på en rad tillfälliga egenskaper som kan påverka en person. Han kan vara sjuk, trött, ha värk, vara ur gängorna, jäktad, irriterad, okoncentrerad och nervös.

Det är även intressant att se att det är variation av frekvens mellan fenomenen. Hur kommer det sig te x att kontrollfenomenet har en så hög frekvens liksom moraliseringar i de samtal som jag studerat? Kan det ha med organisationskulturen att göra? Socialarbetarna i mina samtal är anställda av kommunen och i hårda spartider kan det vara så att kravet på tex kontroll av klienterna och deras uppgifter ökar, för att motverka att för mycket socialbidrag utbetalas. Hur ser makt-intressefältet ut kring socialarbetarna och hur påverkar det deras förhållningssätt mot klienterna? Kullberg(1994) menar att socialt arbete och andra samhällsvårdande insatser utgör moraliska praktiker. En av dessa verksamheters främsta uppgifter är att upprätthålla gränsen mellan det som i ett samhälle är tillåtet och önskvärt, och det som inte är önskvärt.

Av tabell 1 framgår att de samtal(nr 7,8, och 9) med lägst frekvens vad gäller fenomen av olämpligt bemötande, är samtal mellan kvinnliga socialarbetare och manliga klienter. Vad kan detta bero på?

Två samtal (nr 6 och 10) är högfrekventa vad gäller mängden fenomen av olämpligt bemötande. Detta är samtal mellan manliga socialarbetare och manliga klienter. I samtalen (nr 3,4 och 5) mellan kvinnliga socialarbetare och kvinnliga klienter förekommer 22-23 fenomen av olämpligt bemötande. Data antyder att könskonstellationen påverkar uppkomst av mängden fenomen vad gäller olämpligt bemötande. Data antyder att manliga socialarbetare genererar fler fenomen av olämpligt bemötande. Hur kommer det sig att frekvensen av olämpligt bemötande är så hög när manliga socialarbetare och manliga klienter samtalar?

Hamnar de lättare i konflikt med varandra?

Mer forskning behövs för att se om olika könskonstellationer påverkar uppkomst av fenomen vad gäller olämpligt bemötande. Kullberg(1994) har i sin forskning funnit att genusroller har betydelse för hur samtalen fortlöper. Klienter av olika kön får delvis olika bemötanden vid sina besök vid socialkontoret.

5.3 En modell

Jag presenterar här en tänkbar modell för vad socialarbetarnas olämpliga bemötande av klienterna kan leda till:

Utbrändhet
klyvenhet

Ekologin styr medvetandeprocesserna
Sex huvuddrag hos socialarbetarna

Rättssäkerheten hotas
Klienter får inte den hjälp som de behöver
Uppgivenhet kan uppstå hos både socialarbetare och klienter

Förtryck
Vanmakt

Grundläggande i modellen är att ekologin styr medvetandeprocesserna hos socialarbetarna. Ekologin kan bestå av starka intressegrupper, myndigheter, skolor, politiker, massmedia m fl (Jfr Edvardsson 1986). Motiven hos handläggarna kan vara både medvetna och omedvetna samt sammanhänga med prestige, förhandsuppfattning, maktkamp etc. Motiven skapar sex huvuddrag av bemötande av klienter. Bemötandet av klienter kan hos socialarbetaren skapa en känsla av klyvenhet mellan myndighetens krav och lagens intentioner. Vidare kan dessa huvuddrag leda till utbrändhet av socialarbetaren. Klientens rättssäkerhet hotas eftersom man te x bryter mot socialtjänstlagens krav på respekt, integritet och självbestämmande för den enskilde individen. Klienterna förtrycks och en känsla av uppgivenhet och vanmakt kan uppstå. En stor risk är även att klienterna inte får den hjälp som de behöver utan stöps i den form som myndigheten vill.

5.4 Uppkomst av ett olämpligt bemötande av klienter

Fredin(1992) menar att socialarbetare har ett antal motstridiga krav i sin yrkesutövning. Kan hända att detta leder till att klienter bemöts på det sätt som jag funnit i min forskning. Socialarbetare bör inte bevilja klienterna bistånd i alltför hög omfattning, eftersom det tär på socialtjänstens knappa resurser. Socialarbetaren har även krav på sig att följa socialtjänstlagen som anger att kommunen har det yttersta ansvaret för de som vistas i kommunen. Rollen blir kluven eftersom socialarbetaren ska hjälpa klienter som befinner sig i ekonomisk kris samtidigt som kravet finns från myndigheten att inte betala ut för mycket pengar. Socialarbetaren ska försöka förena lagens intention vad gäller rätt till integritet och självbestämmande. Detta kan vara svårt eftersom myndigheten ofta har krav på att kontrollera och begränsa möjligheten att erhålla bistånd. En stor risk föreligger därmed att klienter inte får den hjälp de behöver och att de får ett bemötande som är oacceptabelt enligt socialtjänstlagen och etiska principer.

Kullberg(1994) har liksom jag, i sin forskning funnit att socialarbetare kontrollerar, uppfostrar och ställer krav på klienterna. Kullberg menar att förklaringen finns att söka i de administrativa och förvaltningsmässiga krav som arbetet ställer, men också i de socialpsykologiska förutsättningar som råder på arbetsplatsen. I SoS rapport-1990:6 framgår att människors levnadsförhållanden förefaller att ses utifrån ett myndighetsperspektiv. Utgångspunkt för organisation av och metoder i det sociala arbetet görs utifrån detta perspektiv och inte ifrån de faktiska behov, problem och resurser som klienterna har. Medvetenhet om dessa båda perspektiv-myndighets-och klientperspektivet- tycks saknas, enligt SoS-rapporten. Detta innebär bl a att socialarbetare inte frågar efter klienternas uppfattning om te x vad de tycker om den hjälp de får eller tar reda på vad klienterna förväntar sig av kontakten med socialbyrån. Klienterna ses som "objekt" för "insatser" och "åtgärder". Pettersson (1986)menar att mycket av problemet inom individ och familjeomsorgen hänger samman med att mötet mellan socialsekreterare och klient äger rum innanför socialkontorets väggar där rollerna för båda parter bestäms av själva strukturen. En lösning är därför, enligt henne, att flytta så mycket av arbetet som möjligt till miljöer utanför socialförvaltningen byråkratiska ram. Detta ligger i linje med SoL:s intentioner och principer om normalisering och flexibilitet. Pettersson menar att de försök i denna riktningen som gjorts visar att relationen förändras när människor möts på mer jämställd nivå och i större utsträckning på deras egna villkor. Sammanfattningsvis konstaterar jag att för en förändring ska kunna ske vad gäller bemötande av klienter krävs en förändring i ekologin te x mindre krav och kontrollerande av klienter. Samtalen som jag studerat karaktäriseras av att det istället är klienterna som bör förändras för att passa in i den form som myndigheten vill stöpa dem i. Edvardsson

(1986) menar att framlyftande av klienternas perspektiv skulle leda till överskridande av de rådande medvetandeprocesserna och hota ekologin. Edvardsson presenterar en modell med tre trappsteg för att nå ekologins "dörr" och bulta på den.

Ekologins "hus"

Påverkan av ekologin

Kunskapsbyggande

Ökad kritisk medvetenhet

Först menar Edvardsson att det behöver utvecklas en ökad kritisk medvetenhet, te x om hur den egna medvetandeprocessen ser ut. Det andra trappsteget innebär ett dokumenterat, kritiskt, medvetet kunskapsbyggande inom det löpande arbetet och att detta blir ett vanligt samt naturligt inslag. Denna nya dokumenterade frigörande kunskapen kan sedan på nästa trappsteg användas för att diskutera med, angripa Te x ekologin och skapa allmänna medvetandeförändringar.

5.5 Slutord

Förhållningsätt och bemötande av människor speglar bl a vilken människosyn individen har, likaså vilka värderingar och attityder individen har. Jag anser att förhållningsättet ingår som en del i den professionella kompetens socialarbetare bör ha och är viktigt inom allt socialt arbete. Socialarbetaren själv är det viktigaste arbetsinstrumentet och man kan tänka sig att om det är felinställt så blir även resultatet därefter. I utbildningen måste etik och förhållningssätt beaktas. Etik och förhållningssätt bör relateras till centrala begrepp i socialtjänstlagen. Diskussioner bör föras bland socialarbetare kring vad det innebär ur etisk synpunkt att ha "respekt för människors självbestämmande och integritet".

Utbildningen bör även mer belysa vad som händer i mötet mellan socialarbetare och klienter. I varje mänskligt möte har vi makt över varandra. Detta är särskilt påtagligt för socialarbetare i förhållande till dem som söker hjälp. Därför måste socialarbetare redan under utbildningen bli medvetna om sin maktposition och sitt ansvar att hantera denna situation i enlighet med god etik. Klienten är redan från början i ett underläge och situationen lär inte förbättras av ett olämpligt bemötande från socialarbetarens sida, vilket jag funnit förekommer.

Utvärderingar bör göras i socialt arbete. Vad leder arbetet till? Medverkar socialtjänsten till förbättring av människors levnadsförhållanden? Klienternas ideér, förslag, kritik etc bör då vara en självklar utgångspunkt.

5.6 Förslag till vidare forskning

Jag har under mitt uppsatsarbete funderat kring vad som skulle vara intressant att forska vidare på och jag har kommit fram till följande:

Kan olika kulturer- arbetsplatser- skapa olika bemötande av klienter?

Fler undersökningar liknande den jag gjort för att undersöka i vilken utsträckning olämpligt bemötande förekommer i socialt arbete.

Studier liknande min med kompletterande intervjuer med socialarbetare och klienter bör göras för att närmare se hur fenomen av olämpligt bemötande uppstår och upplevs.

Hur kommer det sig att fenomen av olämpligt bemötande uppkommer?

Hur kommer det sig att det skiljer mellan samtal?

Hur inverkar könskonstellationer mellan socialarbetare och klienter uppkomst av olämpligt bemötande?

Detta är exempel på forskning jag anser viktig, för att kunna utveckla ett socialt arbete där klienten och hans behov sätts i fokus, istället för myndighetens.

LITTERATURFÖRTECKNING

Adelswärd, V & Forstorp, P-A *Samtal om moral och samtal som moral*. Linköping: tema kommunikation, 1992.

Allmänna råd från Socialstyrelsen 1994:3. *Handläggning och Dokumentation inom socialtjänsten*. Norstedts, Stockholm, 1994.

Alvesson, M. *Ledning av kunskapsföretag*, Norstedts, Kristianstad, 1989.

Andersson, B-E. *Som man frågar får man svar - en introduktion i intervju och enkätteknik*. Raben & Sjögren Kristianstad, 1985.

Angelöw, B. Jonsson, T. *Introduktion till socialpsykologi*. Studentlitteratur, Lund.

Anderberg, T. *Konsten att argumentera*. Bokförlaget Nya Doxa, Falun, 1993.

Asplund, J. *Det sociala livets elementära former*. Korpen, Göteborg 1987.

Berg Sörensen, T. *Talehandlinger. Interview-og samtaleanalys 3*. Risskov: Gestus, 1989.

Berglind, H. (red) *Ideal och verklighet i svensk socialvård*, Wahlström och Widstrand, Stockholm 1976.

Bergmark, Å. *Etik och socialbidrag*. Gothia, Stockholm 1990.

Bernler, G. Johnsson, J. *Teori för psykosocialt arbete*. Natur och Kultur, Stockholm, 1988.

Brunander, L. *Griptången. Hur organisationen påverkar människan*, Raben & Sjögren, Stockholm 1979.

Brännlund, L. *Konflikthantering. Handbok för realister*. Natur och Kultur, Borås, 1991.

Cedersund, E. *Från personliga problem till administrativt beslut*. Linköping: Univ. (Studies in Communication,33), 1992

Clevesköld, L. Lundgren, L. Thunved, A. *Handläggning inom socialtjänsten*. Publica, Stockholm, 1992.

Dahl, N., Haglund, E. M.; Kjellqvist, E-B., Lungren, K-E, Mattsson, H. & Svedberg, L. *Att se och bli sedd. Om familjebehandling inom socialvården*. Liber, Stockholm, 1980.

Danielsson, G. Fahlberg, G. Åström, L-Å. *JO-uttalanden om socialtjänsten*. Förlagshuset Gothia, Göteborg, 1991.

Danielsson, G. Fahlberg, G. Åström, L-Å. *Socialtjänstlagarna, Lagtexter för socialtjänsten*. Smegraf, Smedjebacken, 1993.

Edvardsson, B. *Organisatoriska provokationer*. Projekt: Handläggning inom socialtjänsten, Rapport 14, Uppsala högskoleregion, Uppsala, 1984.

Edvardsson, B. *En perspektiv- och problemfokuserande arbetsmodell*. Projekt: Informationshantering vid barn- och ungdomsärenden inom socialtjänsten, Rapport B 4. Socialförvaltningen i Örebro, Basenheten, Örebro, 1985.

Edvardsson, B. *Medborgarperspektiv på informationshantering i statliga organisationer vid ett fall av sjukfrånvarokontroll - En kritisk studie av den leende fascismen*. Högskolan i Örebro, 1986.

Edvardsson, B. *Medvetandeprocesser vid socialbyråhandläggning*. Projekt: Analys av handläggning inom socialtjänsten, Rapport 8, Högskolan i Örebro, 1986.

Edvardsson, B. *Klientperspektivet som resurs inom socialtjänsten*. Göteborgs universitet, 1988.

Edvardsson, B. *Misshandlad av vem?* I Nowacka, E. En bur sökte sin fågel. Timbro, 1991.

Edvardsson, B. *Socialtjänst och källkritik inom historisk vetenskap*. Högskolan i Örebro, 1993.

Edvardsson, B. *Anmälarfallet*. Modifierat sakkunnigyttrande, Högskolan i Örebro, 1993.

Edvardsson, B. *En myndighets missbruk av anmälan enligt § 71 SoL*. Modifierat sakkunnigyttrande, Högskolan i Örebro, 1993.

Edvardsson, B. *Några aspekter att tänka på vid kritisk granskning av en text.* Högskolan i Örebro, 1994.

Edvardsson, B. *Några punkter att tänka på vid personbedömning och utredning.* Högskolan i Örebro, Institutionen för samhällsvetenskap, Örebro, 1995.

Egelund, T. & Halskov, T. *Socialt arbete i praktiken* Studentlitteratur, Lund 1986.

Ekman, P. *Telling lies, clues to deceit in the marketplace, politics, and marriage.* Printed in the United States of America, 1992.

Engqvist, A. *Normalt, nervöst, neurotiskt?* Tredje upplagan, Raben & Sjögren, 1983.

Feldman, M. och March, J. *Information in organizations as Signal and Symbol.* Administrative Science Quarterly, 26, 171-186, refererad av Alvesson, Mats, 1988.

Fredin, E. *Dialogen i socialt arbete* Linköping: Univ. (Studies in Communication, 36) 1993.

Hansson, E. Nilsson, Y. *Falskt medvetande.* Karlstad kommun, socialförvaltningen, Rapport 3, Karlstad, 1985.

Hayakawa, S. *Vårt språk och vår värld.* Almqvist & Wiksell, Uppsala, 1952.

Hellertz, P. Muntlig kunskapsförmedling, lektion 950313, socionomutbildningen, 7:e terminen, Högskolan i Örebro, 1995.

Hessle, S. *Att arbeta med människor, riktlinjer för psykosocialt arbete.* Almqvist & Wiksell, Stockholm, 1982.

Hessle, S. *Samtal med B.* Raben & Sjögren, Kristianstad, 1991.

Holmberg, S. *Handläggning i offentlig förvaltning.* Hagman, Stockholm, 1993.

Janis, I.L. *Victims of groupthink.* Houghton Mifflin company, USA, 1972.

- Jönsson, L. "*Polisförhöret som kommunikationssituation*". SIC 23, Universitetet i Linköping, Tema Kommunikation, 1988.
- Killén Heap, K. *Handledning i socialt arbete*. Målsättningar för praktiken. Handledarens roll. Metodik och yrkesprinciper. Wahlström och Widstrand, Stockholm, 1981.
- Kullberg, C. *Socialt arbete som kommunikativ praktik. Samtal med och om klienter*. Linköpings universitet: Tema kommunikation, 1994.
- Larsson, R. *Om mänskligt beteende*. Skogs och reklamfoto, Malmö, 352/1975.
- Lenner-Axelsson, B. Thylefors, I. *Psykosocialt behandlingsarbete*. Natur och Kultur, 1984.
- Liljestrand, B. *Talstrategi*. Esselte Studium AB, Orstadius, Göteborg, 1986.
- Linell, P & Gustavsson, L. *Initiativ och respons. Om dialogens dynamik, dominans och koherens*. Linköping: Univ (Studies in Communication, 15) 1987.
- Loftus, E. *Vårt minne*. Liber, Stockholm, 1982.
- Lundgren, K-E. *Ur tystnaden*. Om den moraliska karriären i det sociala arbetet. Allmänna förlaget, Stockholm 1990.
- Mathiessen, T. *Makt och motmakt*, Bokförlaget Korpen, Göteborg, 1982.
- Milgram, S. *Lydnad och auktoritet*. Wahlström & Widstrand, Stockholm, 1975. Refererad av Edvardsson, B. 1988.
- Minahan, A & Pincus, A. *Praktiskt socialt arbete. Grundbok för socialarbetare*. Wahlström & Widstrand, Stockholm, 1980.
- Moxnes, P. *Ångest och arbetsmiljö. Hur organisationen påverkar personalen*. En fall beskrivning. Rahms, Lund, 1981.
- Naess, A. *Empirisk semantik*. Norstedt och söner, Stockholm, 1961.
- Nerikes Allehanda, sydnärke editionen, 950419, Artikel om Fredriksson.

- Nilsson, G *Fattigliv*. Meddelanden från socialhögskolan i Lund, 1989:1.
- Norström, C. Thunved, A. *Nya sociallagarna*. Nionde upplagan, Publica, Allmänna förlaget, Stockholm, 1995.
- Nowacka, E. Edvardsson, B. Pleijel, A. *En bur som sökte sin fågel, berättelsen om Ewa och Kaisa*. AB Timbro, 1991.
- Ofstad, H. *Moralfilosofi*. - fyra essäer om moral och människans natur. GOTAB, Stockholm, 1982.
- Pettersson, Ulla. *Socialtjänsten i praktiken*, Skeab Förlag, 1986.
- Pettersson, U. *Socialtjänstlagen och etiska dilemman*, Förlagshuset Gothia, Stockholm, 1990.
- Puide, A *Klienterna och socialtjänsten*. Stockholms universitet: Socialhögskolan. (Rapport i socialt arbete nr 26). 1985.
- Rikspolisstyrelsen. *Vittnesförhör*. Rapport nr 3 av KRIPUT-gruppen. Stockholm: RPS informationsenhet, 1991:5.
- Ranger, M. *Er det bare meg som roter sånn. Klientsamtaler på et socialkontor*, Oslo: Universitetsforlaget, 1986 Ref av Kullberg 1994.
- Rosing, H. *Vetenskapens logiska grunder*. Schildts , Hangö, 1993.
- Ronby, A. *Socialarbetets förklaringsmodeller*. Almqvist & Wiksell , andra upplagan, 1992.
- Scharnberg, M. *Non-authentic evidence on sexual abuse*. Unpublished manuscript. 1992.
- Scharnberg, M. *The Non-Authentic Nature of Freud's observations*. Uppsala universitet, 1993.
- Scharnberg, M. *Lögnens psykologi med tillämpningar inom affärsvärlden*. Studie i ekonomisk psykologi, Handelshögskolan i Stockholm, 1994.
- Sjöberg, L. *Aided and unaided decision making: Improving intuitive judgement*. Göteborg universitet, Artikel i Journal of forecasting vol 1. 349-363, 1982.

Socialtjänst i förändring. Kompetenskrav och utbildningsbehov.
Stockholm: Socialstyrelsen. (SoS-rapport, 1990:15).

Sos-rapport 1990:6 *På väg från socialbyrå-att ge människor alternativ till socialbidrag*, Norstedts, Socialstyrelsen, Stockholm, 1990.

Sunesson, S. *Ändra allt! En uppmaning till socialarbetare*. Liber , Stockholm, 1985.

Sunesson, S. *När man inte lyckas*. Om hinder vanmakt och oförmåga i socialt arbete. Almqvist och Wiksell , Stockholm, 1991.

Thollander, G. *Förvaltningslagen*. Tofters , Östervåla, 1986.

Trankell, A. *Trovärdighetsutredningarnas metodik*. Artikel i Svensk jurist tidning 81-101, 1956.

Yrkesetiska riktlinjer för socionomer. Utgiven av Socionomen 1992.

Zimsen, K. *Samtal som verktyg. En introduktion i samtalsteknik*. Tema nova, Raben & Sjögren Kristianstad, 1991.

Zimsen, K. *Hur får jag det sagt? Om samtalsteknik*, Raben Prisma, Smedjebacken, 1994.

Epilog

Förstagångsbesökare på socialbyrån (kvinnlig)

**Socialbidrag är en rättighet
socialbidrag är en rättighet
det är var och ens skyldighet att anse
att socialbidrag är en rättighet!
Men tillsammans med ansökningsblanketten
borde dom ha skickat
en osynlighetshuva
som jag kunde sätta på mig
om jag skulle träffa någon bekant
i väntrummet.
Dom borde ha skickat en burk lugnande tabletter
och en flaska
transpirationsmedel.**

(Lena Staaf)