

**Högskolan i Örebro
Institutionen för samhällsvetenskap
D-uppsats i socialt arbete vt 1997**

OLÄMPLIGT BEMÖTANDE AV KLIENTER INOM SOCIALTJÄNSTEN

**Teresa Jansson
Handledare: Bo Edvardsson**

INAPPROPRIATE BEHAVIOUR AGAINST THE CLIENT IN THE WELFARE OFFICE

Teresa Jansson

University of Örebro, 1997

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine 10 conversations between socialworkers and clients. A critical examination is done if there are any signs of inappropriate behaviour against the client.

The examination shows that 34 phenomenons appear in the conversations. I present these with illustrative examples from the empirical material. Pervading in my examination is that the client is controlled, that the socialworker demands the client and that the socialworker moralizes. As I have studied the specific phenomenons, I have found six main features valid for the treatment of clients, namely:

- Infringe laws
- The authority knows best
- Demand the client to adapt
- Force through and keep taken decisions
- Ignore elementary aspects of objectivity
- Ignore ethical principles and policies

There is a large variation of all phenomenons and that there is a large variation between the conversations valid for the quantity of phenomenons.

My conclusion is that inappropriate behaviour occurs frequently in the conversations, wich I have studied.

Keywords: Inappropriate behaviour
Phenomenons
Social welfare office
Socialworker
Client

OLÄMPLIGT BEMÖTANDE AV KLIENTER INOM SOCIALTJÄNSTEN

Teresa Jansson

Högskolan i Örebro
Institutionen för samhällsvetenskap, 1997

SAMMANFATTNING

Syftet med denna uppsats är att kritiskt granska 10 samtal förda mellan socialarbetare och klienter inom socialtjänsten. Min kritiska granskning inriktar sig mot att studera om det eventuellt förekommer ett olämpligt bemötande av klienter och i så fall på vilket sätt.

Resultatet av min undersökning visar 34 fenomen av olämpligt bemötande av klienter. Jag redovisar dessa fenomen med belysande exempel ur det empiriska materialet. Genomgående är att man kontrollerar klienten, att man ställer krav på klienten och att man moraliserar.

Då jag har studerat de enskilda fenomenen har jag upptäckt 6 huvuddrag vad gäller bemötande av klienter, nämligen:

- Bryta mot lagar:

Kontroll
Uppfostran
Moraliserar
Ställer krav
Sätter upp villkor
Uppmuntra olagligheter

- Myndigheten vet bäst:

Perspektivkonflikter
Hänvisar till myndighetens normer
Tysta stödjande personer

- Formanpassning krävs:

Direkt uppmaning
Dolda direktiv
Formaliteter är viktigt
Jävlighet och trångsynthet
Förhör

- Driva igenom och kvarhålla fattade beslut:

Lögner
Fabulering
Kompetensöverskridning
Confirmation bias
Ofullständig uppräknig

- Ignorera elementära saklighetsaspekter:

Generaliseringar

Motsägelse
Dubbla budskap
Irrelevanta frågor/påståenden
Långsökta påståenden
Naiva uttalanden

- Ignorera etiska principer och riktlinjer:

Avbryter klienten
Pratar förbi klienten- brister i uppmärksamhet
Ovidkommande prat
Ironiska uttalanden
Glänsa genom eget beteende
Framföra egna värderingar
Nedlåtenhet och överlägsenhet
Köra över klienten för att hålla löften till andra

Jag har även funnit en antydning till ett annat sjunde drag, nämligen hemlig allians- hemligheter, som av metodiska skäl kan vara svagare i mitt empiriska material än i verkligheten.

Det är en stor variation av frekvens på alla fenomenen och att det är en stor variation mellan samtalen vad gäller mängden fenomen.

Min slutsats är att olämpligt bemötande av klienter förekommer i de samtal som jag kritiskt granskat. Jag anser att förhållningssätt och etik bör få ett större utrymme i socionomutbildningen. Detta för att förebygga att ett bemötande av klienter som är olämpligt uppstår. Inom socialt arbete tex inom socialtjänsten, bör utvärdering få ett större utrymme. Att utvärdera verksamheten kan säkert vara svårt, men försök bör göras för att kunna utveckla arbetet och den verksamhet som idag bedrivs inom socialtjänsten. Klienters synpunkter, idéer och kritik bör då vara vägledande.

1. INLEDNING

1.1	Bakgrund	1
1.2	Syfte och definition	2
1.3	Tidigare forskning	2
1.4	Samtal vid institutioner	4
1.5	Kommunikationsteori-interpersonell-kommunikation	6
1.6	Icke-verbal kommunikation	7
1.7	Metakommunikation	7
1.8	Förklaringsteori	7

2. METOD

2.1	Tillvägagångssätt	9
2.2	Avgränsning	11
2.3	Fördelar och nackdelar med metoden	11

3. KORTA FALLBESKRIVNINGAR **12**

4. OLÄMPLIGT BEMÖTANDE I SAMTALEN **13**

4.1	Styra klienten för att hålla löften till andra	13
4.2	Långsökta påståenden	14
4.3	Förhör	14
4.4	Irrelevanta frågor/påståenden	16
4.5	Direkt uppmaning	17
4.6	Lögn	18
4.7	Dubbla budskap	19
4.8	Imperfecta enumeratio	20
4.9	Generaliseringar	20
4.10	Motsägelse	22
4.11	Confirmation bias	22
4.12	Tysta stödjande personer	23
4.13	Jävlighet/trångsynthet	24
4.14	Sätter upp villkor för klienten	25
4.15	Kompetensöverskridning	26
4.16	Formaliteter är viktigt	27
4.17	Nedlåtenhet	28
4.18	Pratar förbi klienten/brister i Uppmärksamhet	30
4.19	Fabulering	31
4.20	Framföra egna värderingar	32

4.21	Hänvisar till myndighetens normer	32
4.22	Perspektivkonflikt/krock	34
4.23	Naiva uttalanden	36
4.24	Kontroll	37
4.25	Moraliska omdömen	39
4.26	Ställa krav på klienten	40
4.27	Avbryter klienten	41
4.28	Uppfostrande	43
4.29	Dolda direktiv	44
4.30	Ovidkommande prat	46
4.31	Uppmuntra olagligheter	47
4.32	Ironi	48
4.33	Hemlig allians/hemligheter	50
4.34	Glänsa genom eget beteende	50
4.35	Tabell 1. Frekvenser av 34 olika olämpliga fenomen av bemötande i 10 ekonomisamtal inom socialtjänsten	52

5. SLUTDISKUSSION

5.1	Sammanfattande analys av olämpligt bemötande av klienter	55
5.2	Fenomenens frekvens	59
5.3	En modell	60
5.4	Uppkomst av ett olämpligt bemötande av klienter	61
5.5	Slutord	62
5.6	Förslag till vidare forskning	63

LITTERATURFÖRTECKNING	65
-----------------------	----

EPILOG	71
--------	----

Förord

Jag vill med min uppsats belysa att det i socialt arbete förekommer ett olämpligt bemötande av klienter. Jag vill vidare sprida kunskap om att det är viktigt att myndighetsutövare är medvetna om sin maktposition och sitt förhållningssätt mot klienter.

Mitt intresse för ämnet har funnits sedan min studietid vid socionomutbildningen. Jag har haft funderingar kring hur man som socialarbetare egentligen utövar den kunskap man får under socionomutbildningen tex i samtalsmetodik. Jag arbetar själv sedan några år som socialsekreterare inom socialtjänsten och därmed är jag speciellt intresserad av att analysera de samtal som bedrivs inom socialtjänstens verksamhet.

Jag vill rikta ett stort tack till de klienter och socialarbetare som ställt upp på min studie. Att bli granskad utifrån ett kritiskt perspektiv upplevs inte alla gånger positivt, men de socialarbetare som ingår i min studie, har alla uttalat ett intresse för vidarutveckling bl a genom resultatet av min studie.

Jag vill även tacka min mamma och sambo för det stöd de gett mig, Inger Sandström för det intresse hon visat under arbetets gång, Storfors Bibliotek som skickat efter böcker till mig från Sveriges alla hörn, Mikael Pettersson och Karl-Åke Johansson för all hjälp med datan.

TACK, Bo Edvardsson, min handledare för att du alltid finns till hands med kloka synpunkter, för den inspiration och motivation du ger mig.

Du är fortfarande en "pärla".