

Bjud på en kopp kaffe...

En fallstudie ur klientperspektiv

Let's talk over a cup of coffee

A case studie from a clientperspective

Marie Westford
Sociala omsorgsprogrammet
Institutionen för hälsovetenskaper

Datum för examination:
2006-06-08
Handledare: Agneta Abrahamsson
Examinator: Ulla Zetterlind

Abstract

The purpose of this essay at bachelor level was to increase the understanding regarding the experiences of a client's meetings with different public authorities. The method used was a case study viewed from a client's perspective and based upon three qualitative interviews with one client. Theories were used to create order and to analyse the empiric material. The interviewed person talked about feelings such as dishonour, unfair treatment and feeling powerless.

The informant wanted to reclaim the power of her life, to have influence and self-determination. Being a client and turn to different authorities for help can lead to divergent.

Keywords: client's perspective, case studies, empowerment, public authorities, social service, being treated respectfully

Förord

Jag vill Tacka alla som har ställt upp för mig och hjälpt till så att denna studie har kunnat bli av. Det finns några jag vill uppmärksamma speciellt.

Jag vill börja med min informant som varit så generös när det gäller att dela med sig av sina erfarenheter och upplevelser. Tack för att jag fick ta del av ditt liv.

Ett stort Tack även till min handledare, Agneta Abrahamsson som delat med sig av sina kunskaper kring uppsatsarbete och för nya tankar när jag kört fast.

Vill också Tacka mina barn för att ni har stått ut med mig när jag, ockuperat datorn, glömt laga middag, haft papper och böcker över hela trappan så ni knappt har kommit upp till era sovrum.

Till sist, Tack syrran för all hjälp med barnen, middagarna och all stöttning jag fått så jag kunnat slutföra denna studie.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	4
2. Bakgrund.....	5
2.1 Myndigheter och bestämmelser om myndighetsutövning i det sociala fältet.....	5
2.2 Tidigare forskningen om klientens upplevelse av myndighetskontakten.....	8
2.3 Teoretiska utgångspunkter.....	11
2.4 Problemformulering.....	13
2.5 Syfte.....	14
3. Metod, urval och etiska reflektioner.....	14
4. Resultat och analys.....	17
4.1 Presentation av Sara och hennes familj.....	17
4.2 Saras kontakt med myndigheter.....	18
4.3 Vilka känslor och upplevelser har Sara i kontakten med myndigheterna.....	20
4.3.1 ”Jag har redan skämt ut mig så jävla mycket”.....	21
4.3.2 ”Dom har makten över mitt liv”.....	22
4.3.3 ”Barnen är det bästa jag gjort, som jag är så stolt över”.....	24
4.3.4 Att inte våga be om hjälp.....	25
4.3.5 Att bli ifrågasatt.....	26
4.3.6 De ser mig och lyssnar på mig.....	27
5. Diskussion.....	29
5.1 Metoddiskussion.....	29
5.2 Resultatdiskussion.....	29
5.2.1 Skammen.....	30
5.2.2 Maktkampen.....	31
5.2.3 Den otillräckliga modern.....	31
5.2.4 Bemötandet som kraftkälla.....	33
5.2.5 Samverkan.....	33
5.3 Slutdiskussion.....	34
Källförteckning.....	36
Internetkällor.....	37
Bilaga 1 Medgivande.....	39
Bilaga 2 Intervjuguide.....	40

1. Inledning

Olika samhällsinstanser och myndighetspersoner var ett vanligt diskussionsämne vid fikabordet på öppna förskolan inne på familjecentralen där jag hade min praktikplats. Dit kom många föräldrar med sina barn och diskussionerna gick höga och handlade flera gånger om hur de upplevt mötet med myndigheterna. Under en dag kunde det hända att en besökare kom och drog mig i armen och ville att vi skulle gå undan och prata en stund. Dessa samtal handlade många gånger om relationsproblem, barnuppfostran, ekonomiska svårigheter eller att de behövde berätta om det senaste besöket hos socialen och vad det innebar. Jag fick då en glimt av hur det kan vara att vara en multiproblemfamilj¹ med många olika samhällsinstanser som har insyn i familjen.

Tankar som samverkan, helhetssyn och förebyggande arbete är de grundläggande idéer som ligger bakom en familjecentral², där all verksamhet baseras på frivillighet för besökaren. Syftet med en familjecentral är att förebygga ohälsa och sociala problem genom att besökarna tidigt ska kunna etablera en naturlig kontakt med samhällets olika serviceorgan. Eftersom i stort sett alla blivande och nyblivna föräldrar som bor i området besöker mödra- och barnhälsovården erbjuds de att medverka i olika aktiviteter eller att bara vistas i den öppna förskolan. Den öppna förskolan bedrivs mer som en social verksamhet än som den pedagogiska verksamhet man brukar förknippa öppna förskolor med. Inne på den öppna förskolan arbetar också den sociala rådgivaren. Den främsta vinsten med samverkan mellan yrkeskategorierna kring barnfamiljerna är att den ökar förmågan att upptäcka och tillgodose behov tidigare.

Min handledare på familjecentralen var social rådgivare anställd av socialförvaltningen. Som social rådgivare har man ingen myndighetsutövning. Hennes arbete bestod av att ge information och rådgivning i sociala frågor. En stor del av hennes tid gick även åt till att ge stöd och ha motivations samtal med besökare. Dessa samtal är tänkta att skapa möjlighet till ökad självständighet för besökaren och därigenom ett eget ansvar för sin livssituation.

¹Multiproblemfamilj en familj som är aktuell hos flera samhällsorgan, sedd med myndighetsögon och problemen skall ha funnits under flera år (Jonsson 1978)

² En familjecentral är en samlokalisering, som i allmänhet består av mödrahälsovård, barnhälsovård, öppen förskola och socialtjänst med inriktning på förebyggande arbete. De yrkeskategorier som främst arbetar på en familjecentral är barnmorskor, sjuksköterskor, förskollärare och socialsekreterare (Föreningen för familjecentraler, Internetkälla).

Under praktiken hade även jag stöd- och motivationssamtal med flera av besökarna och jag fick då höra deras upplevelse av hur det är att vara klient. Genom de samtal jag hade med besökarna fick jag en inblick i hur de upplevde kontakten med myndigheterna. Samtalen fick mig att börja fundera på hur det känns att vara klient och ha kontakt med olika myndighetspersoner. Jag började även tänka på och ville veta mera om vilken betydelse mötet och bemötandet har i vårt arbete som socialarbetare. Hur upplever klienten det sätt vi bemöter dem på? Hur påverkas klientens liv av att ha kontakt med olika myndighetspersoner?

2. Bakgrund

2.1 Myndigheter och bestämmelser om myndighetsutövning i det sociala fältet

Myndigheter är en övergripande benämning för olika organisationer som är till för att sköta det som staten och kommunerna ska ansvara för i samhället. Det är myndigheterna som har statens och kommunernas maktbefogenheter (rätt att använda makt) gentemot medborgarna i samhället (Nationalencyklopedin 2006-04-15). Det finns stränga lagar och regler för de **myndighetspersoner** som arbetar på myndigheterna, så att alla i samhället behandlas riktigt. Förvaltningslagen (FL) är en av de lagar som skall garantera medborgarens rättssäkerhet, genom att tillgodose de enskildas krav på opartiskhet, omsorgsfull handläggning och enhetlig bedömning av sitt ärende. De myndigheter som behandlas här i uppsatsen är Kronofogdemyndigheten, Arbetsmarknadsinstitutet (Ami) och Socialförvaltningen.

Kronofogdemyndigheten är en statlig myndighet som arbetar med frågor om skulder, att den som har skulder blir behandlad på ett riktigt och lagligt sätt och att den som ska ha sina pengar får hjälp. Kronofogdemyndigheten har hand om två olika sorters krav. Obetalda skulder för t. ex banklån, hyror från privata fordringsägare. Krav från staten och kommuner kallas allmänna mål och gäller t ex obetalda skatter, böter. Betalar inte låntagaren sin skuld undersöker kronofogden om låntagaren har någon egendom att utmäta. Med utmätning menas att kronofogden tar någonting som betalning för den skuld som låntagaren har. Det kan röra sig om bilar, banktillgångar eller del av lön (Kronofogden 2006-05-27).

Begreppet **Ami** är en förkortning för *arbetsmarknadsinstitutet*. Ami arbetar med vägledning och arbetslivsinriktad rehabilitering. På flera orter i landet är Ami och arbetsförmedlingarna integrerade till en enhet. På en del orter i landet förekommer också samverkan mellan Ami,

försäkringskassan och socialtjänsten (Nationalencyklopedin 2006-05-05). Många som befinner sig i en socialt utsatt situation är arbetslösa och Ami kan då underlätta för den arbetssökande att finna, få och behålla ett arbete. Tillsammans med den arbetssökande ska man hitta en lösning för att underlätta för den arbetssökande att få ett jobb.

Socialförvaltningen är en kommunal organisation där socialtjänsten är en del. Socialtjänsten regleras enligt socialtjänstlagen (SoL). Kommunen har "det yttersta ansvaret" för att alla kommuninvånare får den hjälp de behöver, i den mån inte någon annan ger den. Lagen är en ramlag, som ger kommunerna stor frihet att bestämma socialtjänstens utformning, men det finns vissa principiella bestämmelser (Nationalencyklopedin 2006-04-15). Socialtjänstens allmänna skyldigheter är att främja ekonomisk och social trygghet för alla. Socialtjänsten skall även medverka till en jämlikhet och ett aktivt deltagande för medborgaren i samhällslivet. Den skall bygga på respekt för människornas självbestämmande och integritet.

Socialbidraget utgör det yttersta skyddsnetet när den enskilde inte kan försörja sig på annat sätt till exempel genom arbete eller genom det generella socialpolitiska systemet. Med generella socialpolitiska systemet menas till exempel förmåner som sjuk- och föräldraförsäkringen, arbetslöshetsförsäkringen, och delar av pensionssystemet. En annan del av det socialpolitiska systemet är barnbidrag och folkpension (Norström och Thunved, 2005).

4 kap. 1§ SoL

Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

Den enskilde skall genom bistånd tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Enligt bestämmelsen om **anmälningsplikt** bör var och en som får kännedom om något som kan innebära att socialnämnden behöver ingripa till underårigs skydd anmäla detta till nämnden.

14 kap. 1§ SoL st. 1 och 2

Var och en som får kännedom om något som kan innebära att socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd bör anmäla detta till nämnden.

Myndigheter vars verksamhet berör barn och ungdom samt andra myndigheter inom hälso- och sjukvården, annan rättspsykiatrisk undersökningsverksamhet, socialtjänsten och kriminalvården är skyldiga att genast anmäla till socialnämnden om de i sin verksamhet får kännedom om något som kan innebära att socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd. Detta gäller även dem som är anställda hos sådana myndigheter. Sådan anmälningsskyldighet gäller också dem som är verksamma inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet som berör barn och unga eller annan yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet inom hälso- och sjukvården eller på socialtjänstens område.

Anmälningsskyldigheten förutsätter inte att det är klarlagt att socialnämnden behöver ingripa. Även uppgifter som är svårbedömda eller obestyrkta skall anmälas, om de tyder på att ett barn kan vara i behov av stöd eller hjälp från socialnämndens sida. Av första stycket framgår att anmälan bör göras inte bara i de fall anmälaren känner till att ett barn i hemmet behandlas på ett sådant sätt att det är fara för hans eller hennes hälsa eller utveckling, utan även i de fall när man har grundad anledning att misstänka detta. Bestämmelserna i andra stycket riktar sig till myndigheter vars verksamheter berör barn och ungdom till exempel skola och barna- och mödrahälsovårdscentraler (Norström och Thunved, 2005).

En **utredning** enligt 11 kap. 1 § SoL skall föregås av en prövning om frågan gäller något som kan ge anledning till någon åtgärd från nämndens sida. Om en enskild själv söker nämndens bistånd, bör uppgifter till grund för beslutet hämtas främst från honom eller henne själv. Uppgifter från utomstående bör primärt inte inhämtas om inte den sökande själv har gått med på det (Norström och Thunved, 2005).

11 kap. 1 § SoL

Socialnämnden skall utan dröjsmål inleda utredning av vad som genom ansökan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda någon åtgärd av nämnden.

Vad som kommit fram vid utredning och som har betydelse för ett ärendes avgörande skall tillvaratas på ett betryggande sätt.

I den andra paragrafen om utredning finns regler om utredning om socialnämnden behöver ingripa till underårigs skydd eller stöd. Det får inte råda något tvivel om att en utredning pågår. Familjen skall alltid informeras om nämndens beslut och avsikter i fråga om utredningens tillvägagångssätt. Ett tydligare utredningsförfarande skapar bättre förutsättningar för ett ökat förtroende för socialtjänstens arbete (Norström och Thunved, 2005).

11 kap. 2§ SoL

Vid en utredning om socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd eller stöd får nämnden, för bedömningen av behovet av insatser, konsultera sakkunniga samt i övrigt ta de kontakter som behövs. Utredningen skall bedrivas så att inte någon onödigt utsätts för skada eller olägenhet. Den skall inte göras mer omfattande än vad som är motiverat av omständigheterna i ärendet.

Utredningen skall bedrivas skyndsamt och vara slutförd senast inom fyra månader. Finns det särskilda skäl får socialnämnden besluta att förlänga utredningen för viss tid.

Den som berörs av en sådan utredning skall underrättas om att en utredning inleds.

Nu har vi sett vilka lagar och bestämmelser som styr myndigheter och det sociala arbetet. **Klient** är en vanlig benämning på en person som exempelvis på grund av olika problem kommer i kontakt med myndigheter. Det innebär att de oftast är rättssökande eller hjälpberoende. **Klientperspektiv** inom socialtjänsten innebär att service, stöd och vård baseras på klientens egna individuella resurser och förutsättningar (Nationalencyklopedin 2006-04-15). För mig innebär också klientperspektiv att det är klienten som beskriver sina upplevelser och erfarenheter av hur det är att leva i en socialt utsatt familj och ha olika myndighetskontakter. Hur påverkas då klienten av att ha kontakt med olika myndighetspersoner? Vilken tidigare forskning finns som utgår ifrån klientperspektivet?

2.2 Tidigare forskningen om klientens upplevelse av myndighetskontakten

När jag började söka efter tidigare forskning och annan litteratur på ämnet klient i socialt arbete, klientperspektiv, bemötande och yrkesetik fann jag inte många studier som utgick enbart från klienten utan de allra flesta är skrivna utifrån de professionellas roll.

Att bli klient är en avgörande händelse i en individs liv. Att etablera en kontakt med myndigheter betyder att man för kortare eller längre tid går in i en roll som blir en del av ens sociala identitet. Skau (2001) menar att förhållandet mellan myndighet och klient är en process och utvecklingen av denna process drivs framåt och påverkas av olika inre motsatsförhållande mellan frihet och tvång, makt och maktlöshet, hjälp och skada, jämlikhet och ojämlikhet, system och individ. Hon påpekar vidare att analyser som utgår från klientperspektiv är nödvändiga för att kunna förstå socialarbetar rollen. Dessutom är kunskap om den professionella rollens inbyggda dualism (makt/kontroll och hjälp) en viktig förutsättning för att kunna förstå det faktiska samspelet mellan klient och professionell (Skau, 2001).

Mötet mellan socialarbetare och klient är många gånger ett samspel öga mot öga. Alla har en nedärvd uppfattning av hur man ska bete sig vid sådana möten. Dessa möten mellan socialarbetare och klient utformas utefter de föreställningar och tidigare erfarenheter som en myndighetsperson och klient har av varandra. Klienterna vill ha ett personligt och individuellt bemötande inte så schablonmässigt eller standardiserat som de många gånger känner att de blir bemötta på. Detta bemötande kan ses som ett uttryck för den administrativa och byråkratiska tradition som härskar inom myndigheter, menar Billquist (1999) och fortsätter, det kan vara så att byråkratins uppfattning om opersonliga regler och procedurer och tankar om likabehandling av människor inte går att kombinera med en önskan om att bli personligt bemött.

Socialarbetarens personliga referensramar, arbetsplatsens organisatoriska uppbyggnad och allmänna moraliska värderingar i samhället styr mötet med klienten. För att gå in i en professionell relation i arbetet som socialarbetare är det viktigt att medvetandegöra på vilket sätt som den egna identiteten som könsvarelse blivit formad. Genom att socialarbetaren blir medveten om de olika könsperspektiv som finns, blir det klientens garanti för att bli bemött som den individ han/hon är och inte utifrån någon schablonmässig uppfattning (Denvall, 1999). Även om socialarbetaren uppfattar sig som medveten och upplyst kan könsfördomarna lysa igenom. Man skulle kunna tro att de teorier som den professionella har tagit till sig under sin utbildning visar sig under det praktiska arbetet men det är mer komplicerat än så, menar Denvall (1999). Stereotyper av vad som ingår i rollen som man eller kvinna kan ha samband med att kvinnan som klient blir mer utsatt och det innebär större konsekvenser att vara klient för en kvinna.

Petersson (2006) beskriver i sin studie att i barnavårdsutredningar framställs föräldrarnas omsorg om barnen utifrån de normer som moder- och faderskapet vilar på i samhället. Det framgick tydligt att dessa normer inte var könsneutrala. Petersson utgick ifrån alla placeringar av barn mellan 7-14 år under året 1998 i en kommun med 100 000 invånare. I materialet för studien ingick 26 ärenden och totalt omfattades 35 barn. Hon menar att man i socialtjänsten arbetar med könsspecifika typifieringar och då hänvisar hon till *den otillräckliga modern* och *den frånvarande fadern*. Petersson drar slutsatsen att omsorg om barn anses tillhöra moderskapet och därmed är det modern som blir ifrågasatt. Fädernas tillräcklighet behöver aldrig ifrågasättas för han betraktas som marginaliserad i relationen till barn och familj.

Det klienten upplever och det som klienterna mest reagerar på i mötet med socialarbetaren är inte bidragets storlek eller andra yttre faktorer utan det är samspelet på det mellanmännsliga planet. Klienterna känner att socialarbetarna har ett bristande engagemang och intresse i dem som klienter. När Flindt Pedersen (1994) genomförde kurser³ med klienter som skulle öka självförtroendet hos klienterna fick hon höra kommentarer som ”Dom räknar inte alls med mig – därför ställer de inga krav.” - ”Dom intresserar sig inte för mitt väl och ve” (s. 52). Klienterna hon talat med uppfattar att socialarbetarna upplever klientens förslag som inblandning. Flindt Pedersen menar att detta inte är några isolerade uttalanden utan dessa hör man från ett stort antal klienter som har kontakt med många olika myndigheter. Den etiska grundprincipen inom socialt arbete bör vara att klienten ska få så mycket makt som möjligt över sitt liv och därmed få rätten att tala i de frågor som rör hennes eget liv menar Flindt Pedersen (1994).

Vid tillkomsten av socialtjänstlagen 1982 var människans egen förmåga att påverka sin situation ett av grunddragen i denna lagstiftning. När en genomgång av de viktigaste utvecklingstendenserna i samhället beskrevs i prop. *Ändring i socialtjänstlagen*, 1996/97:124, uttalades att i framtiden kan det behövas mer brukarinflytande vid planering av nya verksamheter. I denna proposition framlades även att det är viktigt att socialtjänsten samverkar med andra samhällsinstanser och att ett synsätt på klientens problem och behov inte betraktas utifrån myndighetens perspektiv (Norström och Thunved, 2005). En social rådgivare vid en familjecentral arbetar mer utifrån brukarinflytandet än vad man gör i allmänhet i socialtjänstens verksamhet (Lundström Mattsson, 2004).

I en del av socialstyrelsens kunskapsöversikt (2003) kan man läsa om en studie där ett antal brukare och professionella i fokusgrupper diskuterat hur de ser på empowerment⁴. En slående skillnad mellan de båda grupperna var att brukare ansåg att det viktigaste för att uppnå empowerment var konkreta resultat, t.ex. ekonomiskt oberoende och rimliga boendeförhållanden. De professionella underströk i stället vikten av att den enskilde blir mer aktiv och får bättre självförtroende. De senare tycks alltså beskriva själva processen och förändringar i den enskildes personlighet som de viktigaste målen med ett socialt arbete inriktat mot empowerment. De professionella i studien såg också sin egen roll i det sociala

³ Kurserna lades upp efter en framtidsmodell, där klienten först fick prata om det som den upplevt dåligt i sitt liv och sociala system. Därefter fick de presentera visioner och komma med uttalanden om hur det skulle kunna vara. Till sist fick de arbeta med konkreta förslag kring förändringar i deras liv eller vid de institutioner de kommit i kontakt med (Flindt Pedersen, 1994).

⁴ Empowerment som begrepp förklaras under rubrik 2.3 Teoretiska utgångspunkter.

arbetet som viktigare än vad brukarna ansåg att den var (Socialstyrelsen, 2003). För klienten verkar vikten av inflytande, delaktighet och stärkt självförtroende sättas i samband med materiella förändringar och förbättrade levnadsomständigheter.

Det är ovanligt med forskning som utgår helt från klientens perspektiv, där klientens röst talar om mötet med myndighetspersonen. Den visar på att det finns en inbyggd slitning mellan klient och myndighetsperson, vi sitter bokstavligen på var sin sida skrivbordet och har olika syn på vad som är bäst. Vilka teorier och begrepp kan då användas för att förklara denna skillnad i synsätt som myndighet och klient tydligen har.

2.3 Teoretiska utgångspunkter

Det tudelade samhället, **system-** och **livsvärlden** behandlas av den tyske filosofen Jürgen Habermas. Livsvärlden är den personliga värld av normer och värden som den enskilda människan handlar utifrån. Han menar att systemvärlden vinner större och större utbredning över människans livsvärld. Systemvärlden består av marknaden och staten, marknaden styr det ekonomiska livet genom pengarna och staten det politiska livet genom makt. Istället för möten mellan människors livsvärldar så dominerar relationerna av roller som köpare/säljare och klient/expert. Genom pengar och makt kan systemvärlden utöva kontroll över livsvärlden (Madsen, 2001).

En yttring av mötet mellan systemvärld – livsvärld kan i detta fall utgöras av exempelvis socialtjänsten som genom att ställa krav på klienten, att söka ett visst antal arbeten för att få socialbidrag, utövar sin makt över klienten. Socialtjänsten (systemvärlden) har makten över klienten (livsvärlden) genom att det är socialtjänsten som avgör om klienten skall få ekonomiskt bistånd eller ej.

Habermas talar även om att livsvärlden krymper genom att systemvärlden får mer makt över livsvärlden. Han menar att livsvärlden blir mer ”offentlig” i och med att fler funktioner flyttas ut från människan som exempel ger han de socialpolitiska garantierna kring arbetslöshet, olycksfall, sjukdom. Genom att människan får stöd och hjälp genom socialtjänsten, försäkringskassan så avprivatiseras människan och blir därmed en mottagare av offentligt säkrade bidrag och förmåner (Habermas, 2003).

Stämplingsteorin handlar om uppkomst och utveckling av avvikande beteende. Utgångspunkt är vår jagbild och självkänsla som formas av vilka attityder och åsikter som andra människor har om oss. En person blir en avvikare till följd av att andra människor reagerar och tolkar ens handlingar på ett visst sätt och tillämpar vissa normer på dem. En avvikande handling är inte en egenskap hos individen utan en konsekvens av socialt bestämda förhållningssätt som andra visar upp gentemot individen (Nilsson, 1996).

Samhället bör därför studeras med utgångspunkt från individens perspektiv för att hitta förklaringar till avvikande beteende menar Hilde (1996). Individ och samhälle är två sidor av samma mynt genom att varje val en individ gör kan härledas utifrån det kollektiva livet. Som människa styrs man av hur vi tror att andra ser på oss. Cooley diskuterar detta utifrån begreppet spegeljag. ”Speglingen av jaget innehåller tre dimensioner: (1) vi föreställer oss den bild som andra har av oss, (2) vi föreställer oss ett omdöme om den bilden och (3) vi erfar en känsla som stolthet eller förödmjukelse” (Hilde, 1996 s. 110).

Att vara klient och hjälpsökande kan leda till att man känner sig avvikande. Genom att inte kunna klara sig ekonomiskt själv utan behöva få ekonomiskt bistånd gör att man faller utanför den norm som i samhället säger att man ska arbeta och klara sig själv. Man kan även känna sig stämplad som avvikare vid en anmälan från barnhälsovården, det kan vara en stor känsla av förödmjukelse att inte anses bra nog för sitt eget barn. Att få sin mammaroll ifrågasatt av en annan kvinna kan göra att man klassar sig själv som en kvinna (mamma) som inte duger och som inte kan se sitt barns behov. Detta kan leda vidare till att man känner sig som en avvikare från den mammaroll som anses vara normgivande i samhället.

Starrin och Jönsson (2001) diskuterar olika förhållningssätt som socialtjänsten har inför sina klienter framför allt de som hamnat i ekonomiska svårigheter. **Paternalism** i socialt arbete handlar om att individens valmöjligheter eller handlingar begränsas, genom att man hänvisar till att det man gör är för individens bästa utan dennes tydliga medgivande. Den paternalistiska modellen bygger på en över- och underordning i vilken den vanliga människan antas inte kunna avgöra vad som är bäst för henne utan andra gör det bättre. I den reviderade socialtjänstlagen (SoL) som trädde ikraft vid årsskiftet 1998, finns möjlighet att kräva klienten på motprestationer. Detta kan visa sig som, för att få rätt till socialbidrag krävs en motprestation exempelvis att aktivt söka arbete, ta anvisat arbete eller sätta sig på skolbänken.

Bidragstagaren blir föremål för myndighetens makt, kontroll och övervakning (Starrin och Jönsson, 2001), som kan ses som paternalistiska handlingar.

Det andra förhållningssättet som det talas om är **empowerment**, som innebär känslan av kontroll över det egna livet och sin situation (Starrin och Jönsson, 2001). Empowerment handlar om makt, att vara herre över sitt liv. Här får man skilja mellan faktisk makt eller reell makt och känslan av makt. I grunden finns ett behov av inre kontroll, att uppleva att man har inflytande, att känna att det man säger och gör har betydelse, att uppfatta att man blir respekterad. Att uppmuntra klienten till egna initiativ och därmed visa att man tar deras synpunkter och önskemål på allvar kan stärka självtilliten och tilltron till den egna förmågan hos klienten. Därmed kan hinder undanröjas för klientens integrering i samhället (Starrin 2000).

2.4 Problemformulering

Under hela utbildningen har vi studenter fått mycket information och kunskap från dem som arbetar med socialt arbete. Socialarbetarna har gett oss en bild av hur mötet med klienten kan vara. Det jag har saknat är att vi fått ta väldigt lite del av klientens perspektiv på mötet med oss socialarbetare. Eriksson och Markström (2000) beskriver det socialpedagogiska arbetet som att det ska fokusera mycket på hur individen uppfattar sig själv och andra. Socialisation och resocialisation är ett av målen för det socialpedagogiska arbetet och den nära relationen till den hjälpbehövande är en förutsättning (Eriksson och Markström, 2000). Att möta ”klienten där hon är”, innebär att jag behöver kunskap om klientens perspektiv. En kunskap som kan fungera som verktyg av stor betydelse för socialarbetaren och det sociala arbetets utveckling.

Social forskning behandlar oftast frågor som bidragstagandets omfattning fördelat på socioekonomiska grupper och samhällets syn på klienters problem eller socialtjänstens organisation. Det är ovanligt med klientperspektiv inom social forskning och frågan till klienten om hur den upplevt mötet med socialtjänsten borde inte vara så svår, menar Starrin och Jönsson (2001). Socialstyrelsen gav 2003 ut en kunskapsöversikt som behandlar brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling. I denna översikt var den dominerande frågan vilken roll skall klienten och närståendes erfarenheter och kunskaper spela i socialtjänstens kunskapsbildning? Under tiden som kunskapsöversikten genomfördes kontaktades samtliga socialhögskolor, för att ta reda på i vilken omfattning

klient/brukarmedverkan förekommer i forskning och utbildning, där socialarbetare utbildas. Man kunde konstatera att brukarinflytande/medverkan i forskning endast fanns i begränsad utsträckning och att klient/brukarmedverkan/inflytande i socionomutbildningen oftast består av enstaka besök av personer med klient/brukarerfarenheter. Resultatet i denna kunskapsöversikt visar bland annat att kunskapen är knapphändig om klient- och brukarmedverkans inflytande och dess betydelse både för verksamhetsutvecklingen och för den enskildes livskvalitet och upplevelse av tjänsterna (Socialstyrelsen, 2003).

Som myndighetsperson har du lagar och förordningar att följa. Dessa lagar finns för att garantera individens rättssäkerhet. Forskningen visar att det finns olika förhållningssätt som en myndighetsperson kan använda sig av i mötet med klienten. Två av dessa förhållningssätt är paternalism och empowerment vilka båda bygger på makt fast ur olika synvinklar. Paternalismen ger socialarbetarens "rätt" att bestämma över klienten. Empowerment handlar om att socialarbetaren ger klienten redskap att själv kunna ta makt över sitt liv. Forskningen visar att de könsrollsnormer som finns i samhället även påverkar socialarbetaren i sitt myndighetsutövande. Nästan alla studier jag har läst efterlyser klientens röst därför tycker jag det är konstigt att inte fler har gjort studier ur klientperspektiv. För mig känns det viktigt att fler inom socialt arbete får ta del av dessa tankar och känslor i hur det är att vara klient och bli sedd med myndighetsögon.

När vi skulle påbörja c-uppsatsen var min första tanke direkt att undersöka djupare hur klienten upplever mötet med oss socialarbetare. Det är viktigt att vi studenter får höra klientens röst på hur det är att möta socialarbetaren och andra myndighetspersoner, därför har jag valt att göra en fallstudie genom att göra en intervjuserie med en klient.

2.5 Syfte

Jag vill med denna studie skaffa mig en djupare insikt i hur en klient upplever sin situation i kontakten med olika myndigheter.

3. Metod, urval och etiska reflektioner

Som metod har jag använt mig av en fallstudie som fokuserar på hur en informant uppfattar sin livssituation och hur den påverkas i kontakten med myndighetspersoner. Min utgångspunkt har varit att upptäcka, få insikt och skapa förståelse för hur människor uppfattar

världen. Därför har jag valt att göra intervjuer som genererar kvalitativa data. Genom en hermeneutisk ansats har jag intagit aktörens perspektiv på hur informanten upplever sin situation i kontakt med myndigheter. Berglund (2000) skriver att "Centralt för den hermeneutiska och tolkande traditionen är att 'inta aktörens perspektiv' för att där tolka och finna andra meningar och innebörder i de verklighetsbeskrivningar man tagit del av. [...] Även om samhällets strukturer anger formerna och begränsar handlingsutrymmet är det individen som gör något av det som görs med honom" (Berglund, 2000 s. 53).

Informanten till den här fallstudien har valts genom ett typfallsurval. Med ett typfallsurval "utvecklar forskaren en egenskapsprofil [...] och söker sedan reda på en konkret individ som passar in på detta" (Merriam, 1994). Till mitt typfallsurval var egenskapsprofilen att informanten ska ha haft/har kontakt med ett flertal olika myndigheter.

Min egenskapsprofil motsvarade en informant på familjecentralen. Jag tog kontakt med informanten och berättade om studien och dess syfte och frågade jag om hon var intresserad av att medverka. Hon fick möjlighet att under en veckas tid tänka över saken. Därefter kontaktade jag henne för att höra om hon fortfarande ville medverka i studien.

Jag har följt de svenska etikreglerna för forskning, de rymmer bland annat "*Information*-personer som deltar i ett forskningsprojekt ska känna till undersökningens syfte [...] samt att deras medverkan är frivillig. *Konfidentialitet*- uppgifter om person som deltar i en undersökning ska behandlas med största möjliga konfidentialitet och förvaras på ett betryggande sätt. *Nyttjande*- de uppgifter som samlas in om enskilda personer får endast användas för forskningsändamålet" (Repstad, 1999 s. 68).

Eftersom jag lärde känna informanten under praktiken tydliggjordes för informanten förändringen av min roll när studien påbörjades från social rådgivare till forskare. Vid första intervjutillfället informerade jag återigen informanten om studiens syfte både muntligen och genom ett medgivandebrev (se bilaga 1). Jag förklarade också att jag inte kan hjälpa informanten i dess livssituation. Utan att jag som forskare kommer att lyssna på informanten för att kunna skaffa mig kunskap om hennes livssituation och hur hon upplever kontakten med myndighetspersoner. Att jag lärt känna informanten under praktiktiden kan göra att informanten känner det lättare att berätta om sina upplevelser då jag redan känner till en del av informantens bakgrund. En nackdel med att vi lärt känna varandra kan vara att informanten

ger mig det hon tror att jag vill höra. Samtidigt tror jag att det kan vara positivt för informanten att genomföra dessa intervjuer. ”Det sker förmodligen inte varje dag att en annan person under en timme eller mer bara intresserar sig för, visar lyhördhet för och i möjligaste mån söker förstå ens upplevelser av och uppfattning om ett ämne” (Kvale, 1997 s. 39). En av personalen på praktikplatsen fanns vid behov tillhanda som stöd och hjälp till informanten under hela intervjuerien.

Jag har genomfört ett antal öppna intervjuer med informanten under några veckors tid. Av fem inbokade intervjuer blev tre genomförda. Till första intervjutillfället kom inte informanten. Det kan ha berott på att jag hade bokat intervjun till att genomföras på Högskolan Kristianstad. Informanten berättade för mig vid ett senare tillfälle att hon inte hade råd att ta sig dit. Följande intervjuer fick informanten välja var hon ville att de skulle genomföras. Intervjuerna genomfördes på ett café, familjecentralen och på informantens arbetsplats. Ett annat intervjutillfälle blev inte av på grund av händelser av mer akut karaktär.

Medvetenhet om det mellanmännsliga samspelet som intervjun ger var speciellt viktig eftersom det genomfördes flera intervjuer med informanten. ”Forskningsintervjun är ett samspel mellan två människor. Intervjuaren och den intervjuade reagerar på varandra och påverkar varandra ömsesidigt. [...] Snarare än att reducera vikten av detta samspel gäller det i forskningsintervjun att erkänna och utnyttja de insikter som det mellanmännsliga samspelet föder” (Kvale, 1997 s. 39). Jag har hela tiden försökt ta hänsyn till informanten genom att inte pressa eftersom intervjuerna kunde bli ångestskapande och väcka starka reaktioner hos både informanten och mig. Att jag valde att göra flera intervjuer med informanten var för att det inte skulle bli för jobbigt för informanten att öppna sig och berätta sina erfarenheter och upplevelser. Genom detta sätt kunde informanten ge mig en liten bit i taget.

Jag valde att använda mig av bandspelare under intervjuerien. Detta för att lättare kunna koncentrera mig på samtalet. Intervjuerna har transkriberats i sin helhet efter varje intervjutillfälle. Genom att jag har transkriberat intervjuerna har jag också kunnat förbättra mina färdigheter som intervjuare. Att kritiskt lyssna på hur jag uttrycker mig, om jag pratar för mycket, om jag har avbrutit informanten, att inte stressa fram nästa fråga utan våga vara tyst för att invänta informanten.

Analysen av materialet har skett stegvis mellan varje intervju och efter att alla intervjuer hade genomförts. Jag sökte efter teman av intresse att undersöka vidare som jag inför nästa intervjutillfälle bad informanten utveckla vidare. Efter den sista intervjun gjorde jag en sammanfattning av intervjuerna och strukturerade upp de teman som jag funnit av det som hon talat om. En återföring till informanten av sammanställningen genomfördes och hon fick tillfälle att rätta till missförstånd, felaktiga uppfattningar och göra förtydliganden.

Analysen av allt textmaterial har sedan fördjupats genom att jag gick igenom och kompletterade de teman och kategorier som kommit fram och försökte tolka och förstå vad de står för. Parallellt under hela intervjuerien har jag läst andra studier kring de teman och kategorier jag funnit intressanta. Olika teorier har även använts för att förstå vad de olika teman och kategorierna står för. Genom att fördjupa mig i litteratur och samtidigt göra intervjuer tror jag att jag samtidigt kunde få en så omfattande och tydlig bild som möjligt av ämnet.

I uppsatsen används fingerade namn och vissa händelser har förändrats för att så långt som möjligt göra informanten icke identifierbar. Total anonymitet är något som är svårt att garantera då det kan finnas egenskaper, uttryck och familjehemligheter hos informanten som inte har förändrats tillräckligt.

4. Resultat och analys

Jag kommer att presentera materialet genom att först ge en beskrivning av informantens familjesituation, sedan beskrivs myndighetskontakterna. Beskrivningen av informanten och hennes familjer utgår ifrån informantens perspektiv och det är hennes ord som talar i resultatet.

4.1 Presentation av Sara och hennes familj

Sara är sambo och har fyra barn. Familjen bor i en trea på 75 kvm och det är socialförvaltningen som står för lägenheten. När hon som ensamstående väntade Ninni för cirka tio år sedan, fick hon hjälp av socialen med denna lägenhet. Sara och sambon Peter har tre gemensamma barn, Jimmy, Dennis och Emma.

Ninni är i skolåldern. Jimmy och Dennis är i förskoleåldern och Emma är i småbarnsåldern.

Äldsta dottern Ninni har risk för schizofreni, hon har en egen värld som hon haft länge och den släpper hon inte. Hon fastnar väldigt lätt i sin värld. Ninni är väldigt asocial och förstår inte samspelet mellan barn. Sara menar att det har hon för att hon har blivit mobbad så länge. Ninni är väldigt duktig på att måla och rita och går på en skola med inriktning på bild och form för barn. Sonen Jimmy är en bestämd kille som säger ifrån och som man inte driver med. När det gäller yngsta sonen Dennis är Sara orolig för att han ska ha någon form av psykisk sjukdom, han slår på sig själv när han inte får sin vilja fram och han har ännu inte börjat tala. Yngsta dottern Emma är liten för sin ålder. Sara säger att de har haft problem med att få henne att börja äta mat så hon får mest välling.

Peter har varit arbetslös i många år och är inskriven på Ami. Han är idag nykter alkoholist men han har ersatt det missbruket med ett spelberoende, anser Sara. Det är Peter som tar hand om barnen där hemma eftersom Sara är den som har arbete. Hon arbetar som servitris på en kombinerad restaurang och pub, hennes arbetstider är sena kvällar och nätter.

Sara är uppvuxen med sin mamma och styvpappa. Hon ser väldigt mycket upp till sin mamma idag. Mamman växte upp i ett missbrukarhem och har kämpat mycket med sig själv. När Sara var yngre kunde hon ”gå rakt över sin mamma” och periodvis rymde Sara hemifrån. Vid de tillfällena ringde aldrig mamman eller styvpappan till socialen, för de visste ungefär var hon befann sig. Saras mamma läste så småningom till undersköterska och efter det så upplever Sara att mamma blev starkare. Saras styvpappa är en känd missbrukare på orten där de bor. Hon säger att han har åkt iväg och haft sina perioder och de gånger han inte har haft något i kroppen så har han under hennes uppväxt varit jättesnäll. Sin biologiska pappa har hon mest haft telefonkontakt med. Han har blivit hjälten som aldrig kom. Sara säger att den sidan av släkten är ”tattare”, ett resande folk, som skulle kunna sälja sin mor för fem kronor.

Sara har bara en vän som hon träffar ibland. Förr brukade de träffas en gång i veckan för att åka iväg och spela bingo men nu för tiden blir det inte så ofta. Sara har själv valt att inte ha några vänner och bekanta, hon är ganska ensam.

4.2 Saras kontakt med myndigheter

Socialförvaltning

Socialen har Sara haft kontakter med sedan hon var i 18 års ålder. Hon fick socialbidrag från det att hon var arton år tills hon var ca tjugo år. Sara bodde under några år i socialens

ungdomslägenhet på 17.5 kvm. Hon började studera på en folkhögskola på orten och fick under den perioden studielån. Under studietiden bodde hon på ett gruppboende för missbrukare. Efter studierna fick hon ta över sin mammas lägenhet, så när hon var tjugo år tyckte hon att livet ordnade upp sig ganska bra.

Sara började jobba på en fabrik och det kunde hända att det var vissa månader som hon fick hjälp från socialen med ekonomiskt stöd. Under ett års tid var hon bostadslös eftersom hon blivit vräkt från sin lägenhet. Sara slutade betala hyran för hon behövde pengarna till andra skulder som hon dragit på sig. Hon var i alla fall aldrig utan tak över huvudet för hon bodde hos vänner och bekanta under detta år. Socialen hjälpte henne till slut med en ny lägenhet, som hon fick ett andrahands kontrakt på, när det var tre månader kvar tills hon skulle föda Ninni. Hon jobbade under den här tiden kvar på fabriken och stannade där fram tills äldsta dottern Ninni föddes. Eftersom Sara var ensamstående med Ninni så ville socialförvaltningen att hon skulle ha en familjeassistent. Sara förklarar det med att socialen inte visste hur hon skulle reagera på att vara ensam med barnet. Sara gick inte tillbaka till sitt jobb på fabriken efter föräldraledigheten, för då hade hon varit tvungen att lämna Ninni på nattdagis och det ville hon inte. När hon sagt upp sig från arbetet på fabriken fick hon hjälp med socialbidrag i tre månader.

Fram tills nu så har hon och sambon klarat sig själva. Hon har haft ett förmedlingskonto där avbetalningar till hyror har dragits men hon har inte behövt socialbidrag under dessa år. Hon har själv lyckats få ihop det ekonomiskt. Hon bor fortfarande efter 10 år kvar i socialens lägenhet med ett andrahands kontrakt. Hon vet inte om socialförvaltningen har glömt bort henne eller vad som har hänt, varför hon inte får ett kontrakt på lägenheten i sitt namn.

Under hösten -05 fick hon en barnavårdsanmälan på sig av barnläkaren på Bvc mottagningen. Enligt Sara så står det i anmälningsspapperna att läkaren har reagerat på att Sara skulle ha någon slags snedvriden relation till Emma och att Emma är på gränsen till undernärdd. Det står vidare att hon inte skulle ha reagerat på den mobbing som Ninni utsatts för. Det skulle också stå något om att Jimmy var elak och så. Samt något lite om Dennis men det tog hon själv upp med dem för hon är orolig att han ska ha en psykisk sjukdom. Utredningen har hållit på under vintern -05 och våren -06.

Skola

Den första skolan som Ninni gick på hade Sara en hel del kontakt med skolpersonalen på lågstadiet, på grund av att Ninni blev mobbad. Skolpersonalen hade ofta synpunkter på att Sara lät Ninni ta för mycket ansvar på morgnarna, för Ninni fick själv stiga upp och gå till skolan. När Ninni skulle börja mellanstadiet valde Sara att byta skola för dottern. På nuvarande skolan som Ninni går på har det fungerat bra och än har Sara inte behövt ha kontakt med skolan förutom för vanliga utvecklingssamtal kring dotterns skolgång.

Arbetsförmedling

Sara vet inte vem som är hennes handläggare på arbetsförmedlingen (Af). En gång ringde hon ett telefonnummer på måfå till Af och låtsades att hon kommit rätt. Så fick den handläggaren koppla henne till någon som hade tid med henne. De arbeten hon haft har hon fixat själv. Sara är irriterad på Peters handläggare på Af, som hon anser inte gör sitt arbete. Hon tycker att Peters handläggare struntar i honom.

Kronofogdemyndigheten

Sara hade kontakt med kronofogdemyndigheten när hon var yngre. Där hon nu har en avbetalningsplan på gamla skulder.

Familjecentralen

Sara går till den öppna förskolan på familjecentralen mest för sina barns skull. Så att de får vara med kompisar och leka. Hon kan se att öppna förskolan på familjecentralen kan vara ett ställe som man kan göra till sitt eget krypin och skapa relationer på. Man kan gå dit för att man inte har något annat att göra eller för att man inte känner några andra. Hon känner att det är ett kravlöst ställe, ingen ställer några krav på en förutom att man ska passa sina egna barn, vilket hon gör.

4.3 Vilka känslor och upplevelser har Sara i kontakten med myndigheterna

Följande rubriker är teman som identifierades i analysen av intervjuerna. Det är känslor och upplevelser som Sara ständigt återkom till när det gällde hennes kontakt med myndigheter.

4.3.1 ”Jag har redan skämt ut mig så jävla mycket”

När jag ber Sara berätta om sina upplevelser av myndighetskontakter pratar hon länge om känslan av skam. Skammen att inte kunna klara sig själv utan att behöva gå till socialen för att hämta pengar är jobbigt, säger hon. Att varje månad gå dit och skämma ut sig genom att sätta sig och säga att; nej, jag har inga pengar, jag har ingenting. Sedan blir det inte bättre av att de ställer krav på Sara och Peter genom att de måste söka ett visst antal jobb varje månad. Hon säger att det är pinsamt att behöva skämma ut sig genom att söka jobb man inte är kvalificerad för.

”För det är pinsamt, som dom tycker nu ska jag ringa runt till en massa jobb där det ordagrant står för att söka detta jobb, utbildning krävs eller b-körkort krävs [...] då ska jag komma där utan b-körkort och söka ett sånt jobb det är nästan patetiskt [...] det är som att söka chefsjobbet på Domus, ja [...] det är så jävla löjligt att söka jobb bara för att bevisa att jag kan söka arbete. Jag ska skämma ut mig 10 gånger varje månad, så ska jag få bestraffning, för att få pengarna, så måste jag göra som hon talar om för mig, att jag ska göra.”

När hon var i en liknande situation under ungdomsåren kände hon att hon ansågs vara ett socialfall och behövde inte söka några jobb. Behövde inte göra något utan fick pengarna ändå. Då fanns det ingen som krävde att hon skulle ta sig ur den egentligen taskiga situationen som hon hade. Vilket hon idag kan tycka är fel, men hon säger samtidigt att hon inte tror att det hade hjälpt henne när hon bara var 19 år att bli pressad att söka jobb så som hon blir idag. Sara fortsätter:

”Det är förnedrande att behöva kräla i skiten bara för att få hjälp [...] visst socialen är inget sätt att leva, det är ett hjälpmedel medan du sitter i den situation du gör. Men för det ska du inte behöva kräla i skiten och förnedra dig inför arbetsgivare som du kanske hade kunnat söka jobb hos om fem år”.

Hon säger att hon kan förstå att socialsekreterarna har lagar och normer att gå efter, men någonstans borde de kunna se till människan som sitter framför dem. Sara säger vidare att det borde räcka med att söka till exempel de två jobb hon anser sig vara kvalificerad till. Hon efterlyser lite mer förståelse från socialsekreterarna, att kunna få extra pengar till barnen så hon kan köpa kläder till dem. Och är det så att socialsekreterarna tror att hon tänker lura dem och behålla pengarna till sig själv så kan dom följa med och handla.

”Jag har redan skämt ut mig så jävla mycket mer innanför deras dörrjävel så dom kan lika gärna följa med mig.”

Att inte kunna köpa de kläder som behövs till Ninni eftersom de inte har pengar är jobbigt. I skolan blir dottern retad för att hon inte har rätt kläder. Det är kämpigt,

”Hon kan inte hjälpa att hennes mamma och pappa inte kan ta sig ett hederligt arbete och tjäna pengar som alla andra gör men det är henne det går ut över.”

Men Sara säger att det är ingenting som hon tänker lägga någon större vikt på utan Ninni får lära sig att slå ifrån helt enkelt.

”Barn i den åldern är så, det är så helt enkelt [...] hon får lära sig att slå ifrån, försöka i alla fall. Och det gör ont i hela mig.”

Skamkänslan är stor hos henne. Mycket handlar om att vilja kunna sköta sig själv. Att inte ha en massa folk som har koll på hela hennes liv och som därmed bestämmer över hennes liv vilket leder till maktlöshet.

4.3.2 ”Dom har makten över mitt liv”

Sara upplever mycket starkt att socialen har makten över om hon ska få någon mat på bordet eller inte, om hon ska kunna köpa skor eller inte. Hon känner att hon inte kan styra över sitt liv själv utan socialen har makten över hennes liv. Att socialen har makt över henne leder till att hon känner en maktlöshet när de kräver att de måste söka 10 – 20 jobb under en månad annars får de inga pengar.

”Sen det här att dom ställer så sinnessjuka krav på en, som Peter ska söka en massa jobb, för annars får han inga pengar, han är inte inskriven på Ami för ingenting. Han kan ju för fan inte söka jobb, han vet ju inte hur man gör och därför ska vi inte få några pengar för att han inte kan söka jobb.”

Sara kan tycka att hade hon varit ekonomisekreteraren hade hon sett till att Peter fick hjälp. Hon tycker att som socialsekreterare skulle man kunna ringa Peters handläggare på Af och säga ifrån att nu får det hända något. Säga ifrån till handläggaren att; *”Har du verkligen gjort något åt vår gemensamma klient, när mötte du vår gemensamma klient.”* Hon upplever att hon och barnen blir straffade och nertryckta av socialen eftersom sambon inte söker några jobb. Samtidigt säger Sara att hon hade nog inte tagit ett ”vitt” jobb så fort om det inte varit för att hon var tvungen att gå till socialen för att hämta pengar.

”Jag tror aldrig att jag hade fått jobb så fort om det inte varit för att jag varit tvungen att gå dit och hämta pengar i och för sig, det kan jag villigt erkänna. Det finns andra sätt man kan jobba på. [...] det var med min självbevarelsedrift, mitt ego, det kan man kanske kalla det för, men jag ville inte vara där, jag hör inte hemma där. Jag är förmer än dom som går dit där och hämtar pengar varje månad”.

En stor maktkamp gäller hennes hem. Även om det är socialens lägenhet väljer hon att inte släppa in socialsekreterarna i sitt hem när de kommer för att göra barnavårdsutredningen. Det är den enda rättighet som Sara fortfarande kan känna att hon har, vilka hon väljer att släppa in i sitt hem och att få tycka och tänka som hon själv vill.

”Det är det enda stället som jag kan stänga och säga att; Nej, här är du inte välkommen. Det är mitt hem och där vill jag inte släppa in Gud och hela världen [...] Det är den enda rättigheten man fortfarande har som människa förutom att tycka och tänka som jag själv vill, att stänga dörren till mitt eget hem och säga att hit kommer du inte in. Och den rättigheten, även om det är socialens lägenhet, ska dom fan inte få lov att ta ifrån en i alla fall.”

De socialsekreterare som gjorde förhandsutredningen ville åt henne personligen, det har Sara räknat ut. Hon menar att eftersom hon inte ville släppa in dem i sitt hem när de ville göra utredningen så klassade man hennes barn som att de har en mor som inte bryr sig om dom och därför har det blivit en personlig grej mot henne.

”Nu har dom till och med gjort en utredning på mig, till och med det har dom, till och med det nöjet har dom fått. Och dom har sån jävla makt dessa människor, det är nästan farligt vilken makt dom har [...]. Jag försökte förklara det för dem hon (red. förtydligar, dottern Emma) vill inte äta, jag kan inte hjälpa det [...] när vi vägde henne uppe på sjukhuset kom han läkaren sen. Hon var bra med i utvecklingen, hon hade gått upp i vikt. Då hittade man att man skulle utreda hela Saras familj. För dom tyckte inte om mig. Så då kan man förstå vilken jävla makt dessa människor har”.

Sara säger ofta under vår intervjuserie att socialsekreterarna har makten över henne som människa och Sara tycker att frågan är hur dom använder den makten. För socialsekreterarna är medvetna om att de har den här makten. Sara menar att det är också lite upp till klienten hur han/hon bemöter myndighetspersonen.

4.3.3 ”Barnen är det bästa jag gjort, som jag är så stolt över”

Sara återkommer ofta till sina barn, att de är det bästa hon har gjort och många av hennes val i livet handlar om att hon vill barnens bästa. När föräldrapenningen för Ninni var slut valde Sara att säga upp sig från det fasta jobbet på fabriken. För hade hon jobbat kvar så hade hon blivit tvungen att lämna dottern på nattdagis och det ville hon inte.

”Jag klarade inte av att jobba skift för då hade jag fått lämna henne på nattis som ligger på andra sidan kommunen, jag har ingen bil, inget körkort. Så det hade betytt att jag lämna ut henne på öppna marknaden[...] jag hade aldrig fått se henne. Det är sant, jag hade aldrig haft tid för mitt eget barn, vad ska man då ha barn för.”

När Ninni sedan gick på dagis och det var tid för att börja skolan ansåg personalen att dottern inte var mogen att börja skola. Då krävde Sara ett psykologiskt uttalande för hon tyckte inte att personalen på dagis var kompetenta att tala om för henne om hennes barn var moget eller inte för att börja skolan. Sara fick också en undersökning gjord på dottern via barn och ungdomspsykiatri.

”Så, så gör jag när dom säger något sådant. Det var nog fel, dom hade inte räknat med det, dom hade kanske trott att jag hade tyckt, ja men okej då väntar vi ett år till.”

Bvc-sköterskan på familjecentralen tycker Sara mycket om då sköterskan vet att Sara gör vad hon kan för sina barn. Hon har följt Sara och hennes barn under alla år. Hon har stått vid hennes sida många gånger, när det gällt dagis, skola och till och med under utredningen. Hon har alltid trott på henne och aldrig ifrågasatt hennes mammaroll. Sara kan inte vara arg på sköterskan trots att hon var med på anmälan. Bvc-sköterskan ser henne och ifrågasätter inte det hon säger utan vet att Sara gör vad hon kan utefter omständigheterna. Sara valde att utredningen skulle göras på familjecentralen för hon ville inte att barnen ska behöva uppleva socialens miljö.

”Här kan jag ju gå och dricka kaffe [...] jag kan ha mina barn med mig utan att det känns fel och snedvidet. Det är det jag inte tycker om med att vara på socialen, där är kallt, det är stelt, ungarna får inte springa i korridoren, dom öppnar dörrar och katastrof. Här kan dom i alla fall gå ut och leka med sina kompisar om dom vill, dom kan vara inne hos mig om dom vill det, dom förstår ju att det är någonting, men dom förstår inte vad det handlar om. Uppe på socialen så blir dom direkt misstänksamma [...] Det är inget som ett barn ska behöva uppleva [...] det är inte där dom ska vara uppväxta, de ska inte säga så här: min

mamma har levvt på socialen sen jag var liten. Det är ingenting dom ska behöva säga.”

Sara kan inte se att det är något större fel på hennes familj. Hon säger att; visst alla är inte perfekta men hon gör så gott hon kan. Hon uttrycker starkt under vår intervjuserie att hon verkligen inte vill att hennes barn ska bli socialförvaltningens odågor. Hon vill ta hand om sina barn själv.

4.3.4 Att inte våga be om hjälp

Sara slutade att betala sina hyror och lever för hyrespengarna från april till januari. Hon visste att det skulle gå åt helvete med ekonomin i maj månad. Och trodde då att om hon inte betalade in hyrespengarna så skulle socialen höra hennes rop på hjälp efter en månad.

”Pengarna gick till mat, för vi hade inga pengar, vi hade fyra barnbidrag och ett underhållsbidrag. Så, där var ekonomin slut. Det var vad vi hade. Och det täcker hyran, ja det gör det men man måste kunna äta. Och då valde man mina barns mat. Det var ett taskigt val i och för sig, jag skulle betalt hyran och sedan gått till socialen. Ja, det skulle jag redan i maj när jag märkte att allt började gå åt helvete”.

Sara berättar att hon sa ifrån till personalen på familjecentralen i maj månad att det sakta men säkert kommer att gå åt helvete.

”Där kanske jag bad om hjälp, fast ingen riktigt fattade det. Jag tror nog att det var lite så, jag har lite svårt för att själv ta den kontakten[...] man pratar i koder och tror att alla människor förstår vad man menar. Vilket inte alla människor gör, så är det.”

Sara kämpar på och försöker få det att gå runt men det är inte lätt.

”och så leva med en människa som är spelberoende är inte så jävla lätt. Och klart som fan man spelar, du kanske kan vinna. Det är så det funkar.”

Det gick så långt att hon till slut tog ett privatlån på tiotusen av en ”svart” arbetsgivare som hon nu jobbar av som ”en jävla slav”.

4.3.5 Att bli ifrågasatt

När Sara hade sagt upp sig från fabriken och gick till socialförvaltningen för att söka ekonomiskt bistånd under tre månader tills a-kassan kom igång, blev det mötet för henne en hemsk och otrevlig upplevelse.

”Hon (red förtydligar, socialsekreteraren) satt mer eller mindre och berättade för mig att jag skulle inte få några pengar därifrån[...] och vilken dålig förälder jag var, att jag borde inte ha några barn man skulle inte försätta sig i den situationen som jag satt mig i [...] sen att jag hade socialens lägenhet, det kunde hon se i sina papper, bara det (paus) där hade hon klassat mig.”

Sara upplevde också att socialsekreteraren kände sig hotad när Sara berättade om sina hemförhållanden, att mamma och styvpappa bodde hemma hos henne mer eller mindre mot Saras medgivande. Det slutade med att Sara vid nästa möte hade med sig sin familjeassistent som stöd som kunde bekräfta att det hon sa var sant, att hennes mamma och hennes styvpappa bor hos henne.

”Det var något så djävulusiskt det hon satt och berättade för mig (red förtydligar, att Sara är en dålig mamma) då var det ännu hemskare då för det var ju så tätt in på allting annat. Nu kan jag kanske mer (Paus) okej hon sa så [...] men då sitter hon och ifrågasätter mig, varför morsan och styvfarsan bodde hemma hos mig för. Dom hade ju inget tak över huvudet [...] och hon ifrågasätter om han verkligen är min styvpappa.”

Sara kan inte förstå varför socialsekreteraren ifrågasätter hennes relation till styvpappan. Sara vet att han är känd för alla på socialförvaltningen men hon kan inte förstå varför socialsekreteraren inte tror på henne.

Att bli ifrågasatt som tillräckligt bra mamma upplevde Sara även av skolpersonalen på den första skola som Ninni gick på.

”För då jobbade jag på en bar på nätterna och var jävligt trött på morgonen och hon har fått klara sig själv. Okej, fel av mig, ja, men jag måste jobba. Så hon har gått upp mycket själv på mornarna och då har skolan haft emot det. Att hon gått upp själv och att hon gått själv till skolan och att hon fått så mycket ansvar [...] det slutade med att Ninni fick ljuga när hon kom till skolan. Det enda dom var intresserade av att veta när hon kom dit var, är mamma uppe? Att sen Peter varit uppe [...] var inte intressant, det intressanta var om jag var vaken. Det var bara mig.”

När Ninni skulle byta skola hade skolpersonalen på nya och gamla skolan möte och för Sara kändes det som att det mötet gick ut på att berätta vilken dålig mor hon var. Till slut sade personalen på den nya skolan ifrån att ”vi är inte här för få en åsikt om Sara”.

4.3.6 De ser mig och lyssnar på mig

En av socialsekreterarna som hon haft kontakt med kändes mänsklig på så sätt att han var mer på hennes nivå, han var aldrig överlägsen. Den mänskliga socialsekreteraren kom hem till henne en gång i månaden för han ansåg inte att Sara skulle behöva förnedra sig genom att gå till socialen. Han kunde ge extra pengar till kläder fast han kanske inte egentligen hade behövt det. Han frågade vad hon behövde istället för att fråga ut henne om hon hade fått pengar den här månaden.

”Det kan jag uppleva jävligt positivt, just det när man inte var mycket äldre än dryga nitton år. Det är inte kul att gå upp där uppe och (paus) jag har inte mer pengar än förra gången jag var där[...] han var så pass sjyst för han visste att jag hade inga pengar.”

För Sara kändes det som att han såg henne utefter omständigheterna och han lyssnade på henne.

”Jag blev misshandlad en gång, jag ringde till honom (red förtydligar, den mänskliga socialsekreteraren) då tog han sin middag till att sitta och prata med mig, då kände jag mig jävligt speciell [...] Det fick mig till att växa i mig själv, kan jag säga. Det var något stort [...] han tog sin middag till att lyssna på mig, hjälpa mig, bara mig och ingen annan.”

Sara tycker att utredningssekreterarna som har utrett anmälan, från barnläkaren på bvc, har varit mycket duktiga. Sara känner att de har gjort detta förr och ”de vet hur man behandlar människor.” Sara känner att det har fungerat bra under utredningen.

”De var inte alls beredda på att jag skulle vara så tillmötesgående som jag har varit, jag var ju inte på bästa humör när jag träffade dom första gången heller. Jag skulle anmäla dom till polisen (skrattar) det är inte så jävla konstigt [...] man trampar på mycket men man trampar inte på mina barn. Det är fan det enda vettiga jag har gjort, det enda bra jag har gjort i mitt liv det är mina barn.”

Sara säger att utredningssekreterarna gör sitt jobb, de ska utreda familjer där det finns misstanke om att brott har begåtts, det är deras skyldighet, deras yrkesval. Sara upplever att de

har lyssnat på henne under hela utredningen och när de vid ett tillfälle ville träffa sonen själv så sa Sara ifrån att det var dumt och då lyssnade dom på det och förstod att det inte var det smartaste att sätta sig med nallekort och Dennis.

”Och det är jag jätteglad att de lyssnade på mig istället för att dom: Nej nej du ska skita i vad vi gör med vår utredning och satt sig här med Dennis och det hade blivit jättefel.”

Sara kan tycka att det är synd att inte utredningssekreterarna även kan hjälpa till med ekonomin eller i alla fall hjälpa henne med mera för hon känner att hon har en bättre relation till dom än ekonomisekreteraren. Det hade varit bättre om det varit en socialsekreterare som hade hand om allting istället. Sara talar vid ett antal gånger under intervjuerien om att det hade varit skönt om det hade varit en socialsekreterare som höll i allt. Att slippa ha så många inblandade myndighetspersoner i sitt liv. Att det skulle kunna finnas någon slags samverkan mellan de olika myndigheterna. En myndighetsperson som Sara upplever har hjälpt henne är den sociala rådgivaren på familjecentralen. Den sociala rådgivaren visade Sara vilka rättigheter hon har, vart hon ska vända sig om det är något som är fel. Hade Sara inte haft den sociala rådgivaren vet hon inte om hon någonsin gått till socialen.

”Hon (red förtydligar, den sociala rådgivaren) vet vad som gäller. Hon vet ju mer än jag när det gäller lagar och rätt liksom. Jag tycker ju att jag har rätt till allting men det har jag ju i och för sig inte. Men jag kan tycka det. Alltså hade jag inte haft henne, när jag hade henne. Så vete fan om jag gått till socialen överhuvudtaget. För så jävla mycket tar det emot att gå upp där uppe.”

Sara misstänker att hon hade blivit vräkt om inte den sociala rådgivaren gått med henne till socialförvaltningen. Att den sociala rådgivaren har ställt upp och följt med Sara på möten på socialförvaltningen är något som känns bra.

”Sen att hon (red förtydligar, den sociala rådgivaren) tog sin lediga dag till att följa med mig, sånt tycker jag om [...] jag tycker om när människor visar att, okej jag har sagt det och då gör jag det. Jag kände liksom att jag behövde aldrig misstänka att hon inte kom fastän att hon var ledig.”

Sara behövde att den sociala rådgivaren tog henne ”i hampan” och såg till att hon kom till socialförvaltningen.

5. Diskussion

5.1 Metoddiskussion

Jag valde att inrikta mig på en informant och därmed hennes egen personliga erfarenhet och upplevelse av myndighetskontakter. Varje fallstudie är unik och den här ger en inblick i en annan människas liv och erfarenheter. Berglund (2000) menar att "Livshistoriska berättelser bär med sig en tillgänglighet som överför mer än texten till läsare. Meningen är att läsaren skall inspireras och göras till medtolkare." Detta kan innebära att läsarens kunskapsinhämtande går *utöver* min texts innehåll genom att läsaren kan applicera mitt material på egna upplevelser och erfarenheter av klientarbete.

En svaghet i fallstudien kan vara att det endast lyfts upp en aspekt av mötet mellan klient och myndighet. De slutsatser som kan dras utifrån materialet bygger på klientens perspektiv och representerar inte en helhetsbild av de händelser som presenteras ur några andra personers perspektiv (Merriam, 1994). Informanten kan bara ge mig sin egen upplevelse av mötet som är hennes vardag. Vissa av dessa möten kan vara dramatiska för henne och kan ligga så nära i tiden att hon inte har hunnit reflektera över och fått distans till dem.

Merriam (1994) visar på styrkan i fallstudier, att den kan utveckla nya oprövade hypoteser som kan bidra till att forskning inom området får andra perspektiv. I längden kan detta leda till andra sätt att arbeta på inom socialt arbete. Genom min fallstudie fick jag möjlighet att följa informanten genom hennes sätt att tala om sina upplevelser av olika myndighetskontakter. En fördjupad kunskap om det komplexa mötet mellan klient och representanter för myndigheter har på så vis kunnat utvecklas.

5.2 Resultatdiskussion

Sara ser sig själv som den som har det yttersta ansvaret för barnen och familjen. Mycket av hennes känslor handlar om att återta makten över sitt liv, att ha ett inflytande och att få ha självbestämmande. Hon upplever starkt känslor som skam, maktlöshet, att bli orättvist behandlad. Hon talar många gånger om att hon vill bli sedd som en människa som gör vad hon kan utifrån sina förutsättningar.

5.2.1 Skammen

Skam känslan Sara känner inför att inte kunna klara sig själv är hon inte ensam om. Billquist (1999) tar i sin studie upp klienters upplevelse av skam och skuld när de vänder sig till socialbyrån för att söka hjälp. Billquist menar, att i vårt samhälle finns det starkt moraliserande tankar hos dem som aldrig behövt vända sig till socialbyrån. Dessa fördomsfulla generaliseringar säger att den som inte klarar sig ekonomiskt själv bär skulden till detta och att dessa hjälpsökande människor utnyttjar systemet. Denna mytbildning gör att många drar sig för att söka hjälp och när man väl gör det blir det ett personligt nederlag för individen (Billquist, 1999). Här kan man verkligen uppfatta stämplingsteoriens spegeljag (Hilte, 1996). Att söka hjälp på socialbyrån gör att man som individ föreställer sig att andra nedvärderar en och därmed får man en känsla av förödmjukelse. Vilket leder till att man känner sig avvikande från de som *"kan ta ett hederligt arbete och tjäna pengar"*. Att leva på socialbidrag kan uppfattas nedvärderande av andra människor och därmed känns det skamligt att inte själv tjäna ihop till sina pengar.

Socialbidraget är inte en generell stödform utan en avgränsning görs av vem som har rätt eller inte rätt att få biståndet menar Billquist (1999). För att kunna urskilja värdiga hjälpsökare från ovärdiga tar Billquist upp tre dimensioner som kan bli aktuella. Den första dimensionen är moral där tittar socialsekreteraren på hur aktivt den hjälpsökande arbetar för att klara sig själv utan hjälp från samhället. Resurs är den andra dimensionen som innebär vilka resurser den hjälpsökande har för att klara sig på egen hand. Den tredje och sista dimensionen handlar om marknad, vilka möjligheter det finns i samhället för den hjälpsökande att få ett fast arbete.

Sara efterlyser lite förståelse från socialsekreterarna så hon kunde få lite extra pengar till barnen och hon anser att det hade räckt med att söka de jobb hon är kvalificerad för. Enligt de tre dimensioner som Billquist (1999) diskuterar har Sara ur den moraliska aspekten inte varit tillräckligt arbetsvillig då hon inte står till arbetsmarknadens fulla förfogande. Sara har inga godtagbara resursproblem som Billquist menar är hög ålder, handikapp eller sjukdom. Men då det inte finns många arbeten hon kan få i samhället (marknaden) innebär detta att hon får ekonomiskt bistånd men inte till något extra. Att Ninni blir utsatt för mobbing av sina klasskamrater på grund av att Sara inte har ekonomi till att handla *"rätt"* kläder till henne upplever Sara som kämpigt. Klienternas önskan om ett personligt och individuellt bemötande verkar inte bli uppfyllda utan de bemöts mycket standardiserat (Billquist, 1999). Det

opersonliga och standardiserade sättet som Sara har blivit bemött på har lett till att hon som klient känner sig nedvärderad och skäms inför sin situation.

5.2.2 Maktkampen

Ett paternalistiskt tänkande präglar kraven på att Sara och Peter ska söka arbete som motprestation för att få socialbidrag. I Munther (1999) skildras klientskapets villkor som liknar Saras upplevelse av att bli bemött på ett paternalistiskt sätt. *”Jag fick också besked om att jag inte kunde räkna med månatligt bistånd hur länge som helst, jag måste stå till arbetsmarknadens förfogande”* (s. 42). För att kunna förstå paternalismen bör man se på socialtjänstens historiska arv menar Denvall (1999). Under 1800-talet stod socialbyrån mer för kontroll och övervakning. En viktig aspekt av det dåtida sociala arbetet bestod av arbetstvång. Dessa historiska rester lever fortfarande i dag kvar i socialtjänstlagen där det finns möjlighet för socialsekreteraren att kräva klienten på motprestationer.

Genom att socialsekreteraren har makten att bestämma om klienten skall få några pengar eller ej, blir det som det tudelade samhället som Habermas (Madsen, 2001) talar om. Systemvärlden styr den ekonomiska delen för livsvärlden. Genom sin makt över pengarna utövar socialsekreteraren kontroll över klientens livsvärld. Klienten måste rätta sig efter de normer och värden som socialsekreteraren som representant för systemet bestämmer.

Att Sara väljer att inte släppa in de socialsekreterare som skulle göra en förhandsbedömning på barnavårdsanmälan i sitt hem kan också förklaras genom det tudelade samhället (Madsen, 2001). Även om lägenheten Sara bor i tillhör socialen som representerar systemvärlden så kämpar Sara för att få bevara sin integritet och autonomi, sin del av livsvärlden. För Sara är det viktigt att få ha kvar någon liten del av självbestämmande, att få bestämma vilka hon vill släppa in i sitt hem. Det är den sista rest av ”privat” livsvärld hon har kvar, allt annat i hennes liv är ”offentligt”. Maktkampen om Saras liv är stor och nu har de till och med haft *”nöjet”* att utreda henne och hennes familj vilket hon upplever som kränkande.

5.2.3 Den otillräckliga modern

När förhandsutredningen sedan kommer fram till att en barnavårdsutredning skall startas tar Sara det personligt och kopplar ihop det med att hon inte släppte in dem i sitt hem. De klassar

henne som en dålig mor eftersom hon inte ville samarbeta med dem från början. Att bli ifrågasatt som ”tillräckligt bra mamma” utsätts Sara även för av personalen på dotterns skola. Trots att Peter är uppe på morgnarna så är personalen bara intresserade av om Sara har stigit upp och tagit sitt ansvar. Skolans personal har de könsrollstypifieringar som Petersson (2006) talar om. Sara bedöms utifrån *den otillräckliga modern* och Peter anses vara *den frånvarande fadern*. Normen i samhället är att mamman har omsorgsansvaret för barnen, när Sara då inte sköter det åtagandet, genom att väcka Ninni på morgonen och följa med henne till skolan, följer hon inte den norm som finns. Sara anses vara otillräcklig av skolpersonalen och Peters närvaro räknas inte.

I Peterssons (2006) studie kan man läsa att i de utredningar som analyserades så bedöms mamman även utifrån sin bakgrund. I studien beskrivs att i 24 av de 26 fall som analyserades stod det ”utförliga beskrivningar av modern med avseende utbildning, sysselsättning, boende, ekonomi och tidigare kontakter med socialtjänsten” (s. 54). Detta blev Sara utsatt för när hon sökte ekonomiskt bistånd när hon sagt upp sig från arbetet på fabriken. Sara kunde inte förstå varför socialsekreteraren reagerade som hon gjorde när Sara berättade om att hennes mamma och styvpappa bodde hemma hos henne. Saken blev inte bättre av att socialsekreteraren sedan kunde se i sina papper att Sara bodde i socialens lägenhet. Detta visar på att som kvinna blir man mycket hårdare granskad av socialtjänsten och konsekvensen av att vara klient är så mycket större. Det sociala arbetets grund utgår ifrån ett psykodynamiskt synsätt menar Petersson (2006). Hon förklarar det med att inom psykodynamisk teoribildning läggs fokus på moderns agerande, det är främst modern som har betydelse för barnets utveckling. Denna omsorgssvikt anses gå i arv på moderns sida, därför beskrivs mammornas uppväxt och relation med sina föräldrar ingående.

Könsaspekten påverkar relationen mellan socialarbetare och klient menar Denvall (1999) och fortsätter, ”kvinnorna förväntas vara intresserade av hemmet och får inte samma stöd att ta sig ur biståndssituationen” (s. 73). Detta stämmer på Saras situation när hon var yngre då hon upplevde att socialen inte ställde några krav på henne att ta sig ur den dåliga situation hon hade. Denvall (1999) diskuterar också detta att som kvinna och klient är man mer utsatt. Som kvinna och klient blir man oftast bedömd utifrån de könsfördomar som finns i allmänhet i samhället. Det handlar oftast om de stereotyper av vad som anses ligga i kvinno- och mansrollen.

5.2.4 Bemötandet som kraftkälla

Alla myndighetskontakter har för Sara inte varit negativa. Det finns några myndighetspersoner som hon känner förtroende för och som hon vet "ställer upp" för henne. Det är myndighetspersoner som har sett henne och bekräftat henne i hennes situation. Bemötandet är viktigt för Sara, att bli sedd som en person som gör så gott hon kan utefter sin situation.

Den mänskliga socialsekreteraren såg henne och bekräftade henne när han lät henne tala om den misshandel hon blivit utsatt för av sin pojkvän. Bvc-sköterskan är också en myndighetsperson som Sara känner står på sin sida. Sara känner tydligt att sköterskan aldrig ifrågasätter hennes mammaroll utan hon vet att Sara gör vad hon kan för sina barn. Ytterligare en myndighetsperson som Sara upplever ställer upp för henne är den sociala rådgivaren på familjecentralen. Den sociala rådgivaren har visat Sara vilka rättigheter hon har och vart hon ska vända sig om något är fel. Hon tog Sara "*i hampan*" och såg till att hon sökte hjälp.

Det som är gemensamt för dessa tre myndighetspersoner är att de beskrivs av Sara som om de har ett empowerment orienterat förhållningssätt (Starrin, 2000). Genom sitt sätt att bemöta Sara känner hon att det hon säger och gör har betydelse, hon känner sig respekterad därmed ökar hennes självtillit. Som hon själv säger angående den mänskliga socialsekreteraren han "*fick henne till att växa i sig själv*".

Trots att barnavårdsutredningen upplevdes som ett intrång i privatlivet så har socialsekreterarna gett Sara en känsla av inflytande under utredningsarbetet. Genom att de lyssnade på henne och inte ifrågasatte henne när de ville träffa sonen Dennis ensam. De socialsekreterare som gjorde barnavårdsutredningen har använt sig av ett empowerment orienterat förhållningssätt, med vilket i Saras fall innebar delaktighet, egenkontroll och känsla av att vara en kompetent mamma. Därmed bekräftade de hennes roll som mamma och att hon har kunskap om vad som är bäst när det gäller sonen.

5.2.5 Samverkan

Sara tycker det är synd att inte det kan vara en socialsekreterare som har hand om allting. Hon känner större förtroende för utredningssekreterarna och hade tyckt att det varit bra om de kunde hjälpa henne med ekonomin. Hon efterlyser en samverkan mellan myndigheterna

speciellt när det gäller Peter, där hon kan tycka att som socialsekreterare borde man kunna samarbeta med personalen på Af. Även om Peter är inskriven på Ami upplever inte Sara att de gör något för att hjälpa honom att få ett arbete.

Billquists (1999) intervjuer med klienter visar på samma önskan. En klient hon talat med uttrycker det som att ”det var lite jobbigt i början då det var en för det ekonomiska och ’... *sen en för missbruket [...] nån tredje för hjälp med ekonomiseringen. [...] Det kunde väl varit bra kanske att få en kontaktperson som höll i alltihop*” (s. 192). Billquist säger att denna klient framför det som även andra klienter i hennes studie berättar. De är inte positiva till den uppstyckning av verksamheten i olika funktioner som socialbyråerna har.

I prop. *Ändring i socialtjänstlagen, 1996/97:124* presenterades att det är viktigt att socialtjänsten samverkar med andra samhällsinstanser och att mer brukarinflytande behövs vid planering av nya verksamheter (Norström och Thunved, 2005). Men det byråkratiska tänkandet som Billquist (1999) talar om verkar vara en stark tradition som är svår att bryta. Denvall (1999) talar också om att den byråkratiska organiseringen av socialtjänsten innebär att det är ett strikt system som är svårt att förändra. Han menar att verksamheten många gånger står opåverkad av omgivningens försök till förändring till en mer modern organisation med inflytande från klienten (Denvall, 1999). Detta byråkratiska tänkande börjar dock förändras enligt Lundström Mattson (2004) en social rådgivare vid en familjecentral arbetar mer utifrån brukarinflytande än vad man gör i den traditionella socialtjänsten. Familjecentralen som är en samlokalisering med andra myndigheter, kan ses som detta nya tänkande.

5.3 Slutdiskussion

I socialstyrelsens (2003) kunskapsöversikt kan man läsa att det som har betydelse för hur makten fördelas mellan klient och socialarbetare beror på vilka kunskaper klienten har om sina rättigheter. Vilket kön och vilken samhällsklass klienten tillhör, vilka erfarenheter klienten har av myndighetskontakter sedan tidigare och om man som klient har någon utomstående som kan medverka vid kontakten med socialtjänsten. Sara tillhör de klienter som är mest socialt utsatta, hon finns längst ner på den socioekonomiska stegen. Hon har haft en svår social bakgrund. Lägenheten hon bor i sedan tio år tillbaka står socialen för hyreskontraktet. Familjen lever fattigt då hennes sambo varit arbetslös och missbrukare under många år. Sara har genom diverse ströjobb och ”svart” jobb fått försörja sin familj. Genom att

bli mamma blev Sara äntligen någon, hon känner sig betydelsefull för barnen behöver henne. Men hon känner sig ifrågasatt som mamma av myndighetspersoner, klassad som *den otillräckliga modern* (Petersson, 2006). Samtidigt som pappan inte räknas med. Denna bakgrund och livssituation gör att hon blir utsatt för ett dubbelt förtryck både ur en socioekonomisk struktur och som kvinna. För Saras del innebär detta att hon i olika situationer känner sig i underläge och att hon hela tiden måste försvara sin integritet.

Jag avslutar med Saras ord till mig när jag frågade henne vad hon hade för goda råd till mig och mina klasskompisar när vi kommer ut i arbetslivet:

Ha en kanna kaffe ståendes på rummet, bjud på en kopp kaffe det kan inte kosta så många kronor. När man kommer till socialen är man i en extremt känslig situation så lite mänsklighet och förtroende för andra människor skadar inte. Som klient har du en relation med en människa, (red förtydligar, socialsekreterare) som du som klient måste lägga ditt liv i händerna på, även om du inte är sjuk och ska dö. Men du svälter och då vill du inte börja med att få den känslan att socialsekreteraren tycker att; - Vad fan gör du här.

Det hade inte varit fel om man bjudit på en kopp kaffe och sagt; - Hej, vill du ha en kopp kaffe så sätter vi oss ner och pratar.

Källförteckning

- Berglund Stig-Arne (2000) *Social pedagogik. I goda möten skapas goda skäl*. Lund Studentlitteratur.
- Billquist Leila (1999) *Rummet, mötet och ritualerna*. Göteborg, Institutionen för socialt arbete.
- Denvall Verner (1999) ”Forskaren – arv och överhetskultur” I Denvall Verner, Munther Ann-Kristine och Trunnerup Annika *Möten med Anna. Vännen, socialarbetaren och forskaren*. Lund, Studentlitteratur.
- Eriksson Lisbeth och Markström Ann-Marie (2000) *Den svårfångade socialpedagogiken*. Lund, Studentlitteratur.
- Flindt Pedersen Jette (1994) *Yrkesetik. Hur klienterna upplever socialtjänsten*. Stockholm, Fritzes AB.
- Habermas Jürgen (2003) 4., översedda uppl. *Borgerlig offentlighet. Kategorierna ”privat” och ”offentlig” i det moderna samhället*. Lund, Arkiv.
- Hilte Mats (1996) *Avvikande beteende – en sociologisk introduktion*. Lund, Studentlitteratur.
- Jonsson Gustav (1978) *Att bryta det sociala arvet*. Stockholm, Tiden/Folksam.
- Kvale Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund, Studentlitteratur.
- Lundstöm Mattson Åsa (2004) *Socialt förebyggande arbete – med familjecentralen som arena*. Skriftserie nr. 41/04. Tullinge, FoU Södertörn.
- Madsen Bengt (2001) *Socialpedagogik*. Lund, Studentlitteratur.
- Merriam B Sharan (1994) *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund, Studentlitteratur.

Munther Ann-Kristine (1999) "Vännen – att lyssna som en vän" I Denvall Verner, Munther Ann-Kristine och Trunnerup Annika *Möten med Anna. Vännen, socialarbetaren och forskaren*. Lund, Studentlitteratur.

Nilsson Björn (1996) *Socialpsykologi*. Lund, Studentlitteratur.

Norström Carl och Thunved Anders (2005) 18. uppl. *Nya sociallagarna. Med kommentarer, lagar och författningar som de lyder den 1 januari 2005*. Stockholm, Norstedts Juridik AB.

Petersson Gunilla (2006) Närvarande mödrar och tillräckligt frånvarande fäder. Om socialtjänstens bedömningar av föräldrars omsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift*. Nr 1, 2006. ss. 51 – 65.

Repstad Pål (1999) 3 uppl. *Närhet och distans. Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund, Studentlitteratur.

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

Socialstyrelsen (2003) *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling* (Nr 2003-110-10) Stockholm, Socialstyrelsen.

Starrin Bengt (2000) "Empowerment och funktionshinder" I Brusén Peter och Hydén Lars-Charister (red) *Ett liv som andra. Livsvillkor för personer med funktionshinder*. Lund Studentlitteratur.

Starrin Bengt och Jönsson R Leif (2001) "Socialtjänsten och klienterna" I Meeuwisse Anna, Sunesson Sune & Swärd Hans *Socialt arbete. En grundbok*. Stockholm, Natur och kultur.

Internetkällor

Ami: (2006-05-05 Källa: Nationalecyklopedin,
http://www.ne.se.ezproxy.bibl.hkr.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=117053)

Föreningen för familjecentraler: (2006-05-23 Källa: Föreningen för familjecentraler,
<http://www.familjecentraler.se/index.php?option=content&task=view&id=5&Itemid=2>)

Kronofogden: (2006-05-27 Källa: Kronofogdemyndigheten, Fogden på en minut.
<http://www.kronofogden.se/nyheterpressrum/pressrummet.4.dfe345a107ebcc9baf800013535.html>)

Klientperspektiv: (2006-04-15 Källa: Nationalencyklopedin,
http://www.ne.se.ezproxy.bibl.hkr.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=226233)

Socialförvaltning: (2006-04-15 Källa: Nationalencyklopedin,
http://www.ne.se.ezproxy.bibl.hkr.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=310949)

Myndighet: (2006-04-15 Källa: Nationalencyklopedin,
http://www.ne.se.ezproxy.bibl.hkr.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=735246)

Bilaga 1

Medgivande

Hej!

Jag heter Marie Westford och utbildar mig till socialpedagog på Högskolan Kristianstad. Jag ska nu skriva en uppsats som examensarbete. Jag vill ta reda på hur du utifrån dina erfarenheter upplever kontakten med myndigheter.

Jag skulle vilja genomföra denna studie genom att få göra ett antal intervjuer med dig. Intervjuerna kommer att göras på en plats som passar dig och med några veckors mellanrum.

Du deltar helt frivilligt och kan när som helst avbryta utan att förklara varför.

För att det ska vara lättare för mig att komma ihåg våra samtal så undrar jag om det går bra att jag spelar in dem på band. Bandinspelningarna kommer att förvaras på säkert ställe och kommer endast att vara tillgänglig för mig och handledaren. Intervjuerna kommer att skrivas ut. Utskrifterna kommer inte att innehålla ditt namn eller något annat som gör att någon kan känna igen dig. Detsamma gäller för det slutliga examensarbete.

Marie Westford
Studerande
xxx-xxxxxx

Agneta Abrahamsson
Handledare
xxx-xxxxxx

Samtycke till studien

Jag har tagit del av ovanstående och samtycker till att delta i intervjuerna och kan när som helst avbryta utan att förklara varför.

Kristianstad datum.....

Namnteckning.....

Namnförtydligande.....

.....
Marie Westford
Studerande

Bilaga 2

Intervjuguide

Berätta kort om syftet med intervjun; *Jag vill med denna studie skaffa mig en djupare insikt i hur du upplever din situation i kontakten med olika myndigheter. Jag inte kan hjälpa dig i din situation utan jag kommer att lyssna på dig för att kunna skaffa mig kunskap om din livssituation. Jag har talat med en av personalen på familjecentralen, om du känner att du behöver kommer hon att finnas som stöd och hjälp till dig under denna studies gång.* Läs tillsammans med informanten igenom medgivandet. Skriv under, informanten får den övre delen, jag behåller den undre delen.
Fråga om det okej att använda bandspelare.
Har du några frågor innan intervjun börjar.

Första intervju tillfället:

- Vilka har du kontakt med utanför familj och vänner?
- Berätta hur ditt liv ser ut nu.

Andra intervju tillfället:

- Berätta om en situation när du hade/har kontakt med.....
- Hur var/kändes det för dig när.....?

Lyssna/fråga efter:

Uppfattning/upplevelse av bemötandet från MP.

Känsla av att MP lyssnar på dig.

Känns det som att MP har förståelse för din situation.

Hur har livssituationen påverkats av kontakten med MP

- Har du haft någon kontakt med en myndighetsperson som varit bättre än de andra?
Kan du berätta om denna kontakt?
Vad gjorde att denna kontakt kändes bättre?
- Har du haft någon kontakt med en myndighetsperson som varit sämre än de andra?
Kan du berätta om denna kontakt?
Vad gjorde att denna kontakt kändes sämre?

Avslutning av intervjun. (Intervju tillfälle 1 + 2)

Jag har inga fler frågor idag. Har du något mer att ta upp innan vi avslutar intervjun?
Sammanfattning av dagens möte och informera om nästa intervjutillfälle.

(ev. vid sista intervjutillfället)

- Hur skulle det ideala bemötandet från en myndighetsperson vara enligt dig?