



EXAMENSARBETE

Våren 2013

Sektionen för Hälsa och Samhälle

Socionomprogrammet

Möte och bemötande

Handläggarnas känslor i deras profession

Författare

Jessica Nilsson

Emma Svensson

Handledare

Birgit Wigerup-Carlsson

Examinerande lärare

Sven-Erik Olsson

”Men jag tänker nånstans att jag har det inom mig. Nånting jag har tagit med mig i mitt liv, liksom det är lite, om det är därför man väljer att bli socialarbetare, att man ändå har den sidan. Sen kanske det blir bättre eller så, det vet jag inte. Men jag personligen känner nog att jag alltid varit en sån person som lyssnar och stöttar.”

Handläggare C

Abstract

Title: Meeting and response – Social workers emotions in their profession

Authors: Jessica Nilsson and Emma Svensson

Supervisor: Birgit Wigerup-Carlsson

Assessor: Sven-Erik Olsson

The focus of this research is to investigate how the client's emotions can affect the social worker and how the social worker manages these feelings in order to make the right decisions. We have used a qualitative approach in our investigation. We have interviewed six social workers at social welfare bureaux in southern Sweden. Our theories are 'Naïve Theory' and 'Affect Theory'. The social workers have told us about their experiences in meetings and how they handle the clients' feelings. According to the social workers that we have been in contact with, the clients can show all sorts of emotions, ranging from clients that are happy to those that are angry. It is more common that clients show irritation or frustration against the social worker. The main conclusions are that it is important that the social workers are aware of the feelings that they encounter in meetings with clients, and that they may be affected in different ways. The co-worker of the social workers is important when it comes to the handling of emotions. A client's emotions can affect a social worker and if the social worker does not pay attention to these feelings and learn how to handle them, this may cause the social worker unable to perform their work or that they bring the emotions home.

Keywords: client relations, emotions, social worker, Sweden, welfare

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Syfte	1
1.2 Forskningsfrågor	1
1.3 Begrepp	1
1.4 Förförståelse	2
1.5 Bakgrund/Problemformulering	2
1.6 Studiens relevans för socialt arbete	6
2. Känslor	7
2.1 Välbehag-glädje	8
2.2 Förvåning-övertäckning	8
2.3 Ilska	9
2.4 Skam	9
3. Metod	10
3.1 Val av forskningsansats	10
3.2 Tillvägagångssätt	10
3.3 Urval	11
3.3.1 Problematik under studien	11
3.4 Intervjuteknik	11
3.5 Validitet och reliabilitet	12
3.6. Forskningsetiska principer	12
4. Teorier	15
4.1 Naiva teorier	15
4.2 Affektteori	15
5. Artikel, litteratursökning och tidigare forskning	17
5.1 Tidigare forskning	17
6. Resultat och analys	20
6.1 Känslor	20
6.2 Påverkan av känslor i mötet	23
6.3 Hanterandet av känslor	28
6.4 Bemötande i mötet	30
7. Slutdiskussion och konklusion	33
8. Referenser	36
Bilaga 1	40
Bilaga 2	41
Bilaga 3	42

1. Inledning

Allmänhetens förväntningar på serviceinriktade arbeten ökar, vilket även ökar kraven på hur de anställda hanterar och visar känslor mot klienten. I en undersökning från 2002 om hälsa kopplat till arbetet i Storbritannien framkommer det att våld och hot mot arbetarna ökar och att det samtidigt kan vara en bidragande orsak till att frånvaron från arbetet ökar (Boyd, 2002).

Vi tror att en individ kan påverka en annan individ är ett viktigt ämne att belysa framförallt när den ena parten är en myndighetsperson. En myndighetsperson ska fatta beslut som är väl grundade och har stöd i lagen och inte påverkas av de känslor som kan uppstå i möten med klienter.

I en undersökning gjord i USA om klientkontakt framkom det att de som har mycket klientkontakt under arbetet ansåg att deras arbete var mer stressande än de som inte har lika mycket klientkontakt. Det var bland annat för att de ansåg att de var tvungna att hantera klienternas känslor och att det tog mycket av deras tid vilket gjorde att de inte kände att de hann med sina övriga arbetsuppgifter (Lively, 2002).

1.1 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur handläggarna på ekonomiskt bistånd påverkas av de känslor som deras klienter förmedlar i möten med socialtjänsten.

1.2 Forskningsfrågor

Hur kan klientens känslor påverka handläggaren i ett möte?

Hur kan dessa känslor i sin tur påverka handläggarna i deras bemötande mot sina klienter?

1.3 Begrepp

Enligt Nationalencyklopedin (2013) är ett möte något som kan vara både plötsliga och planerade. I ett planerat möte är det även bestämt vilka som har rätt att närvara och vad som ska diskuteras. Røkenes och Hanssen (2011) förklarar mötet med att det inte bara är ett samtal utan även hur vi ska förhålla oss till den andra parten där vi ska utveckla en bra relation till den andra.

Bemötandet är ett begrepp som Nationalencyklopedin (2013) definierar med hur en individ uppträder, uppför eller beter sig mot en annan individ vid ett möte.

1.4 Förförståelse

Innan vi började med denna studie hade vi en uppfattning av att den känsla som handläggarna skulle beskriva som den vanligaste var skam och att det skulle vara skamligt att söka ekonomiskt bistånd. Det material som vi sedan samlade in innan vi gick ut och intervjuade stärkte våra tankar om skam. Att det finns en rädsla att bli stämplad som lat och oduglig av samhället om en individ söker ekonomiskt bistånd. Våra tankar var även att denna känsla var vanligast i de äldre generationerna där de var uppväxta med principerna att det är mannen i huset som ska försörja sin familj, och att den yngre generationen har en mer positiv inställning till att söka hjälp. Att det i samhället finns en syn att det är lata personer som söker ekonomiskt bistånd vilket gör att det kan ses som negativt. Vi hade en förförståelse om att en del klienter kunde påverka handläggarna mer än andra och att tidigare klienter kan påverka handläggarna hur de bemöter nya klienter som påminner om de tidigare klienterna. Att det i vissa fall var lätt att påverkas av sina klienters känslor på grund av tidigare erfarenheter. Vi som har gjort denna studie har viss erfarenhet av att möta personer i utsatta situationer genom vår VFU (Verksamhetsförlagd utbildning) som gjordes på Försäkringskassan och på Stöd och Serviceenheten i Kristianstad.

1.5 Bakgrund/Problemformulering

I vårt samhälle förekommer det dagligen olika möten och dessa möten kan uppfattas som lättare eller svårare. Mötet med kassörskan kan upplevas som ett lättare möte medan ett möte med handläggaren på socialkontoret kan upplevas som svårare. Detta på grund av att klienten kan uppleva att den är i en utsatt situation (Denvall, Munther & Trunnerup, 1999). Mötet som sker mellan handläggaren och klienter innebär en maktobalans då klienten är i behov av hjälp och där handläggaren fattar besluten (Börjesson, 2010). De ojämlika maktförhållandena i möten kan bero på att handläggaren har en högre maktposition genom sitt arbete och genom sin kunskap. Handläggarnas bemötande mot klienten är av vikt för den sökande, då det privata utsätts för granskning (Forsberg, Löfgren & Tilander, 2003). Enligt Hall (2001) ingår det i tjänstemannens uppdrag att ge ett gott bemötande och det är tjänstemannen som ska ändra sitt beteende om det behövs. Hydén (1996) menar att klienten ska ta ett större ansvar över sin situation.

Vid varje möte visar handläggaren och klienten upp de sidor av sig själva som passar situationen bäst, de träder in i olika roller (Svensson, Johansson & Laanemets, 2008). I

möten med klienter vet handläggaren hur de bör förhålla sig genom erfarenhet och de riktlinjer som finns (Skau, 2007). Handläggaren utreder och bedömer hur klienten hanterar sin ekonomi. Detta gör att det blir en maktobalans i samtalet (Hydén, 1996). Goda möten ger en känsla av glädje, tillfredsställelse och lycka, medan vi i otrygga möten istället känner rädsla, frustration, uppgivenhet och ibland även hat. Om mötet inte är bra är det viktigt att försöka förstå orsaken, och att hitta lösningar till problemet (Hansson Pourtaheri, 2001).

Skau (2007) menar att klienten kan känna ett stort obehag av att de professionella hjälparna vet mycket om sina klienter och att det även är viktigt att hjälparna är medvetna om den obalans denna faktakunskap kan skapa. Därför är det viktigt att hjälparna försöker förstå klienten utifrån klientens behov även om det går utanför de ramar som finns för kunskapsinhämtning. Att den professionella hjälparen ser sig själv som en hjälpare istället för en maktutövare kan göra att maktförhållandet kan bli osynligt. Detta i sin tur kan göra att den osynliga makten blir svår att kontrollera och förändra. Det borde vara en målsättning i möten för de professionella att lyfta fram det privata, för att på detta sätt få klientens tillit och få ett bra samarbete (Skau, 2007).

Street-level bureaucracy, gräsrotsbyråkrater är tjänstemän som arbetar i den offentliga sektorn med dagliga kontakter med samhällets invånare (Lipsky, 2010). Gräsrotsbyråkraten är beroende av sina klienter då klientens behov skapar gräsrotsbyråkratens arbetssituation (Johanson, 2007). Genom beslut och rutiner skapas implementering av de politiska beslut som gräsrotsbyråkraterna fattar. Gräsrots-byråkraterna arbetar självständigt och har ett stort handlingsutrymme utifrån de ramar och regler som finns i organisationen eller förvaltningen (Lipsky, 2010). Avsaknad av vägledning kan göra att tjänstemännen handlar utifrån privata normer i sin yrkesutövning. Ett problem som finns inom utbildningar inom bemötande är att normerna ändras, detta gör att utbildningarna inte kan ses som något oföränderligt utan måste aktualiseras. Hall (2001) ser på handläggare utifrån fyra olika synsätt, den första tjänstemannen har inte tillräckliga kunskaper inom lagen, organisationen och omvärlden, fackkunskap eller i förmågan att skapa en bra relationsförmåga, tjänsteman två och tre har brister antingen i fackkunskap eller i relationsförmåga. Den fjärde tjänstemannen har fackkunskap och relationsförmåga (Hall, 2001). Mötet med klienten ska ske utifrån klientens individuella behov samt utifrån tjänstemannens utbildning och erfarenhet, men detta kan vara svårt

att uppfylla i verkligheten. Gräsrotsbyråkraten har makten i relationen med klienten, detta på grund av att gräsrotsbyråkraten beslutar om ersättning eller annan hjälp. Klienten blir en i mängden och befinner sig även på gräsrotsbyråkraten hemmaplan (Johanson, 2007). På grund av att tjänstemannen möter många klienter med olika behov kan det vara svårt att möta klienten utifrån klientens behov. Gräsrotsbyråkraterna har ofta dåligt med resurser för att göra det arbete som förväntas av dem. Detta kan skapa en osäkerhet då det är svårt att utvärdera arbetet som görs av tjänstemännen (Lipsky, 2010).

I arbetet med individerna som gräsrotsbyråkraterna möter i det dagliga arbetet, kan det skapas strategier där tjänstemannen väljer att ta särskild hand om de individer som troligtvis kan uppfylla de kriterier som finns inom organisation eller förvaltning. Detta sker även då det finns regler att alla klienter ska ha samma rätt när beslut fattas (Lipsky, 2010).

I möten där den professionella har en god relation med klienten kan kommentarer som är kritiska upplevas som en omtanke av klienten, men i ett möte med en dålig relation skulle samma kommentar kunna upplevas som något negativt. Det är främst två faktorer som gör relationen mellan klienter och professionella viktig, det är först sårbarheten som finns hos alla människor. Detta kan den professionella hindra genom att klienten inte känner sig dum, skamsen eller på annat sätt få en negativ självbild. Det andra är att klienter som känner att de har fått bra hjälp, upplever att en bra relation med den professionella är betydelsefull i mötena (Røkenes & Hanssen, 2011).

I "Möten med Anna" tar författarna upp att alla personer har "filter" som påverkar ens egen person, med filter menar författarna de erfarenheter som alla har med sig från barndomen. Att förstå hur en klient mår och beter sig är en viktig egenskap hos en handläggare. Det är även viktigt att inte handläggaren låter känslorna ta över bedömningen av problemet då det kan leda till att beslutet som de fattar inte är rättssäkert (Denvall, Munther & Trunnerup, 1999). Hansson Pourtaheri (2001) skriver att självkännedom är viktig för den personliga utvecklingen. Att en person accepterar att de blir illa behandlad och kränkta i arbetet kan påverka personen och det arbetet som utförs. En känsla av att inte räcka till och hat kan påverka framtidstron på de personer de möter (Hansson Pourtaheri, 2001). Det har framkommit att kollegorna anses vara till

störst hjälp inom socialt arbete. Detta på grund av att kollegorna kan förstå situationen, och att kollegorna visar en medkänsla för situationen (Smith & Nursten, 1998). Ibland kan människor bli medvetna om varandras känslor och på så sätt fångas i en gemensam stämning. Detta skapar en solidaritet mellan medlemmarna (till exempel arbetskollegor) och det blir en emotionell påfyllning. Gruppmedlemmarna hjälper varandra med uppgifter som kan vara emotionellt påfrestande för en individ (Lindgren & Olsson, 2008).

Då handläggarna fattar sina beslut utifrån egna bedömningar om klienten är det av vikt att bedömningen sker på rättssäkert sätt (Kullberg, 1994). Ekonomiskt bistånd ska vara en tillfällig lösning, men i dagens samhälle finns det ett behov av att få ekonomiskt bistånd under en längre tid. Detta kan ha ett samband med att många som får bidrag till exempel har en låg utbildning eller på individernas hälsa (Bergmark, 2008). Enligt Socialstyrelsen fick 225 106 hushåll ekonomiskt bistånd under 2012, vilket motsvarar ungefär 5,7 % av Sveriges hushåll. Under 2012 var det genomsnittliga biståndsbeloppet 47 183 kr och den genomsnittliga biståndstiden var 6,6 månader (Socialstyrelsen, 2013).

År 1982 kom den första socialtjänstlagen, i den framkom att individen var berättigad hjälp *”för sin försörjning och livsföring i övrigt om hans behov inte kan tillgodoses på annat sätt”*. 1998 förändrades texten till *”den som inte själv kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd”*. År 1998 års socialtjänstlag medförde att det ställdes krav på de behövande. För att få bidrag kontrollerades individernas ekonomiska situation där det undersöktes om individen själv kunde ändra på sin egen situation. År 2002 kom den socialtjänstlag som vi har idag, lagtexten ändrades inte från 1998 års socialtjänstlag om bidrag (Börjeson, 2010). Kroll och Blomberg (2010) skriver om ett ändrat synsätt som betonar övergången mellan beroende och eget ansvar mer generellt. Genom att det ställs krav på klienternas beteende och betoning på deras skyldigheter för att få bidrag, ställs klienterna inför *”valet”* mellan att försörja sig på arbete eller bidrag (Kroll & Blomberg, 2010).

Holm (2001) skriver att det finns tre olika utvecklingslinjer till den förändrade synen på kontakten mellan den professionella hjälparen och den hjälpsökande. Den första är den ideologiska strävan, att den som söker hjälp har rätt till att bli bemött med respekt och omtanke. Den andra är den ökade kunskapen om det nära och ömsesidiga sambandet

mellan sociala, psykologiska och fysiologiska faktorer och den inverkan de har på vår hälsa och välbefinnande och den tredje är den ökade kunskapen om kommunikation och interaktion mellan människor (Holm, 2001).

1.6 Studiens relevans för socialt arbete

Vi anser att studien är relevant för socialt arbete då vi som blivande socionomer kommer att möta flera olika klienter, som på något sätt är utsatta i samhället. Under dessa möten kommer det fram känslor som kan påverka handläggarna. I Livelys (2002) undersökning från USA framkom det att det är mer stressande att ha mycket klientkontakt i arbetet, detta på grund av att de behöver hantera klienternas känslor. En handläggare inom ekonomiskt bistånd i Sverige har 30-45 aktuella ärenden och måste hantera känslorna från varje klient. Vad kan handläggaren göra för att minska risken att påverkas av klienterna? Det är viktigt att belysa hur en individs känslor påverkar andra individer, och hur handläggarna kan bemöta dessa känslor för att de inte ska påverka handläggarens egen bedömning av klienten, att inte låta känslorna påverka framtida möten med andra klienter.

Denvall m.fl. (1999) tar upp vikten av att handläggarna inte låter sina känslor ta över vid bedömningar, då detta kan leda till att beslut som fattas inte är rättssäkra. Vi vill därför belysa hur handläggarna hanterar de känslor som de möter dagligen i möten med sina klienter.

2. Känslor

Carlander (2006) förklarar känslor genom att se det utifrån biologi och biografi. Med biologin menar Carlander kroppen och de affekter, känslöstämningar som visar sig vid oväntade situationer, biografien är minnet av tidigare erfarenheter. Affekterna delas in i *positiva*, *neutrala* och *negativa* känslor. De *positiva* känslorna är välbehag och glädje, dessa associeras till lust. Den *neutrala* känslan är förvåning. De övriga känslorna är *negativa* och uppstår vid smärtsamma och komplicerade tidpunkter: rädsla, ledsnad, ilska, avsmak och skam. Det är när hjärnan uppfattar en påverkan som det blir en känsla, alla känslor som samlas blir till ett minne. Det är utifrån hur vi har hanterat och påverkats av en tidigare upplevelse som påverkar vår attityd för en ny situation.

Ansiktet är viktigt för att kunna tolka vad andra människor känner (Carlander, 2006). Enligt Tomkins är ansiktet affekternas organ (Sonnby-Borgström, 2005). Genom att titta på den andra individens ansiktsuttryck kan vi få en uppfattning om deras känslor, i jämförelse måste vi vara medvetna om att våra känslor visas i vårt eget ansikte (Carlander, 2006).

Morrison (2007) skriver om vikten att ha emotionell intelligens i arbete inom socialt arbete, emotionell intelligens anses vara en av hörnstenarna i socialt arbete. Emotionell intelligens definieras genom att kunna beskriva sina egna och andras känslor, att kunna skilja dessa känslor och att använda information för att vägleda sina tankar och handlingar.

Som socialarbetare är det viktigt att vara lyhörd både för sina egna känslor och för klientens känslor, många klienter kan ha erfarenhet av dåliga upplevelser. Brist på självinsikt kan leda till att social arbetaren kan missa viktig information. Känslor har en betydande roll när beslut ska fattas (Morrison, 2007).

Det finns förväntningar inför varje möte mellan den professionella hjälparen och hjälpsökaren, förväntningarna gäller båda. Förväntningarna kan dels relatera till de normer som finns i samhället och dels om den professionella hjälparen har accepterat den hjälpsökande som klient eller inte. Förväntningarna kan även relatera till den speciella situation som de befinner sig i och vilka olika positioner eller roller som de

deltagande har. Förväntningarna är även relaterade till varje specifik individs personlighet och levnadshistoria (Holm, 2001).

En viktig del i det sociala arbetet är relationen mellan socialarbetare och klient. För att kunna skapa en bra relation är det viktigt att det finns acceptans, empati, uppmuntran, ärlighet och lyhördhet. En socialarbetare måste kunna förstå klientens känslor för att kunna skapa ett förtroende. Klienten tycker att det är viktigt att de får fram sin sida av situationen, klienterna är samtidigt medvetna om att det är viktigt att ha en god relation med socialarbetaren (Ingram, 2013).

För att bevara en relation mellan personer krävs det tillit. Tilliten fungerar som ett medel för att övervinna avsaknaden av säkra grunder utan det stöd som rationella bevis ger. Ett sätt att stärka tilliten mellan en myndighet och en person kan vara att skriva ett kontrakt. Om en handläggare och klient inte känner att de har tillit för den andre kan det vara svårare att uppnå de mål som är satta (Barbalet, 2008).

2.1 Välbehag-glädje

Emotionen glädje utmärks som ett behagligt, eftertraktat och positivt tillstånd för individen, ett tillstånd av harmoni, trygghet och välbefinnande. Vi uppskattar och njuter av upplevelser i vår omgivning utan att vilja objektifiera eller analysera den. Njutning kopplat till intryck hör inte till emotionen välbehag-glädje, då vi kan uppleva positiva intryck även när vi har en negativ grundstämning (Sonnby-Borgström, 2005).

En grundläggande glädjekälla är socialt samspel. Ett tillstånd av glädje uppkommer när vi har klarat en uppgift och glädjen förstärker den positiva upplevelsen av självet. Vårt självförtroende och den positiva upplevelsen av självet utvecklas om emotionen glädje ofta förknippas med självet (Sonnby-Borgström, 2005).

2.2 Förvåning-övertäckning

Förvåning-övertäckning är ingen emotion på samma sätt så som glädje och ilska, förvåning skapas på grund av en stark och oväntad ökning av stimulusintensiteten. Förvåningen är till för att nervsystemet ska kunna ta in ny information. Emotionen förvåning-övertäckning är i grunden varken positiv eller negativ utan brukar räknas som

neutral (Sonnby-Borgström, 2005).

2.3 Ilska

Carlander (2006) tar upp maktobalansen som finns i situationer i människovårdande yrken där klienten reagerar med ilska. Carlander (2006) tycker att ilskan ska få ta plats och att det kan vara en fördel att förstärka ett negativt besked så att innebörden kan uppfattas. När en klient visar ilska och aggression kan det vara lätt för den professionella att bemöta klienten med ilska. I vissa situationer kan det vara till hjälp att tolka situationen åt den andra och på detta sätt få den andra att tänka om (Carlander, 2006).

Carlander (2006) nämner även den instrumentella ilskan, den förklarar han med att *”man blir arg för att skaffa sig ett övertag och därefter kunna diktera villkoren”* (s. 40). Om det förekommer situationer där klienten blir arg kan det vara motiverat att avbryta kontakten eller tillkalla hjälp. Dessa situationer uppstår ofta vid maktobalans hos till exempel anställda på socialtjänsten. När klienten upplever en ilska mot den professionella en längre tid kan ilskan övergå till ett hat (Carlander, 2006).

2.4 Skam

Enligt Carlander (2006) är skam svårt att definiera, det kan vara en känsla att inte duga till, att vara tillintetgjord och förintad och allt där emellan. Det finns olika sorters skam så som den *sociala* och den *aggressiva* skammen. I den *sociala skammen* så används ofta orden *förlägen* eller *pinsam*, om det istället är den *aggressiva skammen* så används ordet *kränkt*. Skam är en känsla som påverkar vår identitet och våra tankar om vilka vi är. Carlander (2006) menar att allt som rör livet bestäms utifrån våra upplevelser om skam. Skam kan även påverka så att människan inte ser sin förmåga och ambition.

Skam har främst en positiv funktion i livet, skammen skyddar mot att de positiva känslorna blir för starka. Carlander (2006) tar i boken upp ett exempel om att vara för glad på en fest. Skammen om detta händer ökar risken för att gå över gränsen för vad som anses vara en socialt otillåten gräns. Skammen blir en signal att individen ska lugna ner sig (Carlander, 2006).

3. Metod

3.1 Val av forskningsansats

Vi har valt att använda oss av en kvalitativ metod till denna studie då vårt syfte är att undersöka om handläggarna på ekonomiskt bistånd påverkas av de känslor som deras klienter förmedlar i möte med socialtjänsten. Vi har utfört sex intervjuer och vi har sedan analyserat den data som framkommit i intervjuerna.

En kvalitativ metod använder sig oftast av ett induktivt synsätt vilket betyder att vi börjar med att samla in material som vi använder i analysen för att få fram en teori. I en kvalitativ metod är forskaren mer intresserad av händelser, yttranden och bilder med mera (Ahrne & Svensson, 2011). Med en kvalitativ metod får vi en djupare inblick i hur ett fåtal handläggare upplever mötet men vi kan inte göra en generalisering. En kvalitativ metod används oftast när syftet är att beskriva och förstå en annan persons upplevelser (Larsson, Lilja & Mannheimer 2005).

3.2 Tillvägagångssätt

Vi har skapat våra intervjufrågor utifrån vårt syfte och våra frågeställningar. Efter första intervjun lade vi till ytterligare frågor. Under våren 2013 gjorde vi tre intervjuer med handläggare på ekonomiskt bistånd och under hösten 2013 gjorde vi ytterligare tre intervjuer med handläggare på ekonomiskt bistånd i södra Sverige. Båda deltog i de tre första intervjuerna men en av oss har haft huvudansvaret, som har utfört intervjun. Detta för att kunna hjälpa varandra med följdfrågor och observera intervjun. De tre sista intervjuerna gjorde vi enskilt detta för att vi ville ta detta tillfälle att prova att göra intervjuerna själva. Vid varje intervju har vi använt oss av en diktafon för att inte förlora något som handläggarna säger. Efter varje intervju har en av oss transkriberat materialet så snart som möjligt. Det som har framkommit under intervjuerna har vi sedan haft som underlag till vår analys.

Främst har vi använt oss av Högskolan Kristianstads bibliotek för att få fram fakta om det sociala arbetets historia, maktförhållanden i möten och bemötandet i ett möte. Vi har använt oss av socialstyrelsens hemsida för att få mer information om ekonomiskt bistånd.

3.3 Urval

Vi har intervjuat handläggare på ekonomiskt bistånd från olika kommuner i södra Sverige. Vi började med att kontakta enhetscheferna eller förste socialsekreteraren och berättade kort om syftet med vår studie. Vi bad dem vidarebefordra vårt informationsbrev (Bilaga 1) till handläggarna, detta utifrån ett bekvämlighetsurval.

3.3.1 Problematik under studien

Ett problem under studien har varit att komma i kontakt med handläggare som vill vara med i vår studie. Vi började med att kontakta tre enhetschefer och förste socialsekreterare men märkte snart att vi behövde kontakta fler enhetschefer och förste socialsekreterare för att kunna få tillräckligt med intervjupersoner. De enhetschefer och förste socialsekreterare vi kontaktade i andra omgången tackade nej på grund av kort varsel och tidsbrist. I en av våra förfrågningar upptäckte vi att vi hade glömt att bifoga vårt informationsbrev. När detta upptäcktes skickade vi ut informationsbrevet till enhetschefen på arbetsplatsen och där fanns ett intresse på denna arbetsplats och intervjuer kunde bokas.

3.4 Intervjuteknik

Vi har valt att använda oss av semistrukturerade intervjuer i vår studie. I en semistrukturerad intervju används en intervjuguide (Bilaga 3) där intervjufrågorna skapas efter teman anpassade till syftet. Frågorna behöver inte komma i en viss följd utan kan anpassas efter intervjupersonen. Följdfrågor skapas sedan utifrån de svar intervjupersonen ger. Dessa följdfrågor kan betecknas som sonderade frågor och direkta frågor. Med hjälp av sonderande frågor kan vi försöka få fram ett mer utvecklande svar. Direkta frågor ger intervjupersonen möjlighet att med egna ord berätta vad som är väsentligt för intervjupersonen. Att använda sig av tystnad är ett annat sätt att få intervjupersonen att tänka efter och vidareutveckla sina svar (Bryman, 2011). Genom att låta handläggarna tänka efter innan vi ställt nästa fråga, har vi kunnat få ett mer utvecklat svar. Det är viktigt att vara observant under intervjuerna och inte ställa ledande frågor (Bryman, 2011; Kvale & Brinkmann, 2009). Vi har använt en diktafon när vi utfört intervjuerna, detta för att kunna ge hela vår uppmärksamhet till intervjupersonerna och för att säkerställa vårt material. Under intervjuerna har vi även gjort stödanteckningar för att kunna ställa följdfrågor. Efter varje intervju har en av oss transkriberat det inspelade materialet.

3.5 Validitet och reliabilitet

Validitet och reliabilitet är väsentliga aspekter i en studie då de hjälper forskarna att säkra sin forskning. Validiteten är till för att kontrollera studiens tillförlitlighet medan reliabiliteten är till för att kontrollera om studien är upprepningsbar eller enbart går att få fram genom den specifika situationen. LeCompte & Goetz tittar på validitet och reliabiliteten genom att se den utifrån att de är externa och interna (Bryman, 2011).

Extern reliabilitet är om undersökningen går att göra om med liknande resultat. Detta medför svårigheter då en situation aldrig kan se ut på samma sätt, då förutsättningarna förändras under tid (Bryman, 2011). För att säkra den externa reliabiliteten har vi valt att bifoga vårt frågeformulär (Bilaga 3) samt skrivit hur vi har gått tillväga under vår studie. Detta för att andra forskare ska kunna använda vårt material som grund till sin forskning. Intern reliabilitet är när de medverkande forskarna har samma riktlinjer på hur data ska sammanställas och att data inte blir påverkad av att det är olika forskare med deras olika erfarenheter (Bryman, 2011). Den interna reliabiliteten har vi uppnått genom att vi har arbetat tillsammans för att få fram vårt material och sedan analysera detta.

Intern validitet är hur stor tillförlitligheten är i resultat som forskaren har fått fram (Bryman, 2011). Tillförlitligheten i studien har vi stärkt genom att använda oss av citat från intervjuerna, för att andra ska kunna göra sina tolkningar. Extern validitet är om resultatet kan användas i ett annat sammanhang än vad det ursprungligen var tänkt till (Bryman, 2011). Vårt resultat kan användas inom andra organisationer där tjänstemän möter klienter. När validitet och reliabilitet används i kvalitativ forskning så är den vagare än när den används i kvantitativ forskning (Bryman, 2011).

Enligt Patel och Davidsson (2003) så är validiteten något som berör alla delar i forskningsprocessen i den kvalitativa studien. Validiteten ska upptäcka nya saker, förstå den, kunna tolka och förklara det nya. I den kvantitativa studien så finns validiteten med för att visa att det är rätt sak som har undersökts, att studien har gjorts på rätt sätt och att mätningarna har gjorts noggrant (Patel & Davidsson, 2003).

3.6. Forskningsetiska principer

Under hela studien är det av vikt att ha de etiska ställningstaganden och kraven på

forskningsetiken i åtanke. Det är även av viktigt att under hela studien tänkt på att vara tydliga och ärliga med materialet för att studien ska bli giltig (Kvale & Brinkmann, 2009). Under intervjuerna har vi varit medvetna om att både vi och intervjupersonerna kan påverkas både positivt och negativt utifrån våra tidigare erfarenheter.

Vi började med att kontakta enhetscheferna och förste socialsekreterarna i kommunerna vi ville undersöka och berättade om studiens syfte. I samband med första kontakten skickade vi vårt informationsbrev (Bilaga 1) och bad dem att vidarebefordra informationsbrevet till handläggarna på ekonomiskt bistånd. När intervjuer bokades fick vi ett muntligt medgivande och innan intervjun fick handläggarna skriva på ett samtyckesbrev (Bilaga 2). Under intervjuerna använde vi oss av en intervjuguide (Bilaga 3).

I vår studie har vi tagit hänsyn till Vetenskapsrådets forskningsetiska principer. De fyra kraven är *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*. Vi har hämtat informationen från Vetenskapsrådet.

Informationskravet har vi uppfyllt genom att vi började med att kontakta enhetschefer eller förste socialsekreterare antingen via mejl eller via telefon för att berätta om vår studie. Vilket innebar att vi förklarade för dem syftet med vår studie, och vår frågeställning. De vidarebefordrade vårt informationsbrev (Bilaga 1) till handläggarna på ekonomiskt bistånd. Vi förklarade att den färdiga studien kommer att publiceras via Högskolan Kristianstad. I vårt informationsbrev har vi förklarat att studien är frivillig och att de kan avbryta sin medverkan under studiens gång, vad informationen kommer att användas till och vad som händer med den efter avslutad studie. Att de medverkande kommer att avpersonifieras och informationen inte kan härledas tillbaka till dem. I slutet av brevet fanns våra kontaktuppgifter samt att vi studerar på Högskolan Kristianstad.

Samtyckeskravet hör ihop med informationskravet. En samtyckesblankett (Bilaga 2) är en bekräftelse på att den intervjuade har fått all information och är medveten om varför undersökningen görs. Innan varje intervju fick intervjupersonerna skriva på en samtyckesblankett (Bilaga 2). Detta gjorde vi för att få ett godkännande från intervjupersonen att använda det material som framkommer i intervjun i vår studie.

Konfidentialitetskravet har vi uppfyllt genom att förvara vårt insamlade material på ett sådant sätt att ingen utomstående kommer åt materialet. Vi har även avpersonifierat materialet så att det inte ska kunna spåras tillbaka till enskild person eller arbetsplats. Informationen som rör intervjupersonernas identitet är inte relevant för studie. Vi har valt att benämna våra intervjupersoner Handläggare A, B, C, D, E, F.

Nyttjandekravet har vi uppfyllt genom att vi endast har använt vårt insamlade material i forskningssyfte, vi har inte lämnat ut informationen till andra myndigheter eller kommersiellt bruk. De som har medverkat i studien har rätt att få se det färdiga arbetet.

4. Teorier

4.1 Naiva teorier

Olsson (2009) skriver om naiva teorier och med detta menar han att ens bakgrund i livet påverkar hur individer bemöter olika situationer med sina olika erfarenheter. Med hjälp av dessa tidigare erfarenheter drar individen slutsatser om hur något ska vara om detta sker vid upprepade tillfällen tar individen det sedan som sanning. Eftersom alla har olika uppväxter och erfarenheter så är de naiva teorierna olika.

Olsson (2009) skriver även att inom organisationer som riktar in sig på att vårda och behandla är det vanligt att personalen skapar teorier för att förklara klienternas beteende vilket sedan kan utvecklas till att prägla samspelet i organisationen. Handläggarens naiva teorier blir avgörande i mötet med klienten, hur handläggaren tolkar och förklarar klientens beteende och problemsituation i såväl planerade som oplanerade situationer (Olsson, 2009).

4.2 Affektteori

Tomkins betraktar affekterna som fenomen som både är biologiska och psykologiska till sin natur. Tomkins byggde sin teori på psykologisk och filosofisk kunskap och till viss del av barnobservationer. Teorin har rötter både i biologi och i evolutionstänkande. Affekterna är den grundläggande källan till mänsklig motivation, och ses som primära både i förhållande till drifter och till kognition. Affektsystemet utgör basen till människans värdesystem och färgar hennes upplevelser av världen positiva eller negativa. Detta tillsammans med minne och kognition möjliggör för människan att värdera både den nuvarande situationen och strävan efter att maximera de positiva affekterna och minimera de negativa affekterna. Vi har ett antal olika biologiska affekter, så kallade primära skript, förprogrammerade redan när vi föds som sedan utvecklas för att värdera både omgivning och inre tillstånd. Utifrån skripten skapas förväntningar på det egna agerandet och på omgivningens respons (Sonny-Borgström, 2005).

De biologiska affekterna kan delas in i tre kategorier:

- Affekter som påverkar individens direkta livsuppehållande funktioner.
- Affekter som påverkar den sociala omgivningen,

- Affekter som påverkas av förändringar eller nyheter i omgivningen.

Affekter är förändringsbara och fyller en överlevnadsfunktion, de skapar automatiskt signaler i våra ansiktsuttryck. Vid rädsla är uppmärksamheten inriktad mot faror och kroppen är inställd på snabb flykt. Denna inre beredskap uttrycker sig inte alltid i handling (Sonnby-Borgström, 2005).

5. Artikel, litteratursökning och tidigare forskning

För att få fram väsentlig litteratur och tidigare forskning ha vi främst använt oss av Högskolan Kristianstads bibliotek. Via Högskolan Kristianstads hemsida har vi sökt artiklar och avhandlingar. De databaser som vi har använt oss av på internet är Libris, Summon, Diva, Forsa, Nationalencyklopedin, Social Services Abstracts, Sociological Abstracts och uppsatser.se.

De sökord vi har använt oss av är: bemötande, ekonomiskt bistånd, försörjningsstöd, möte, socialbidrag, socialtjänsten, account, benefit, financial help, morality, social services, social welfare, och treatment i olika kombinationer.

5.1 Tidigare forskning

Kullberg (1994) har tittat på hur handläggarnas arbetssituation kan se ut i bemötande och bedömningar av arbetssökande kvinnor och män med funktionshinder. Genom att bland annat studera det sociala arbetets utveckling, olika faser i besökssamtalen och det sociala arbetets dilemman. Det viktigaste arbetet för socialsekreteraren är att bedöma om klienten har rätt till att få bistånd. Det framkom även att det läggs större ansvar på att de manliga klienterna snabbare ska kunna komma ifrån hjälpbehovet och att männen i större utsträckning själva är ansvariga för sin situation. Det framkom även att om klienter som bedömdes vara ansvariga för sin egen situation riskerade att i större utsträckning bli utan bidrag.

Forsberg, Löfgren & Tilander (2003) har tittat på klientens erfarenheter av att söka bidrag utifrån tillgänglighet och bemötande. Studien genomfördes med enkät och djupintervjuer. I studien framkommer det att klienter upplever att det är obehagligt att söka försörjningsstöd. Detta kan bland annat bero på att de sökande var negativt inställd till försörjningsstöd och känslan att vara beroende av någon. Det framkommer även att bemötandet mellan klient och handläggare kan ha betydelse i klientens tankar om försörjningsstöd.

Denvall, Munther & Trunnerup (1999) har som utgångspunkt Munthers intervju med

Anna. I Munthers studie fick Anna ge sin livsberättelse och en syn på klientens förutsättning i möte med professionella. Anna hade träffat professionella som istället för att hjälpa Anna gjorde så att Anna mådde sämre. Till slut träffade Anna en professionell som kunde hjälpa Anna att få tillbaka kontrollen på sitt liv. Socionomen Trunnerup framhåller vikten i att reflektera över hur bemötandet ser ut i möten. Denvall analyserar och tolkar de problem som finns i den vård- och behandlingsstruktur som Anna mötte.

Hall (2001) tar upp den problematik som kan förekomma i möte mellan handläggare på försäkringskassan och försäkrade. Hall har totalt gjort 24 intervjuer, tolv med handläggare, tre med chefer inom försäkringskassan och nio intervjuer med försäkrade. I boken framkommer det att de försäkrade till största del är positiva till det bemötande de fått, detta gäller även då de försäkrade har fått ett negativt beslut. Det som gjorde att den försäkrade kände att de fått ett bra bemötande var handläggarens vilja att hjälpa och att handläggaren var på deras sida. Detta gjorde att den försäkrade kände sig viktig, sedd och respekterad.

Boyd (2002) intervjuar tågvårdare och flygvårdare om deras hälsa och säkerhet i arbetet. Det framkommer att våld och hot har ökat från kunderna och att det kan leda till att de anställda blir sjuka på grund av den stress som uppstår. Det framkommer även att kundernas krav på de anställdas bemötande har ökat vilket gör att de krav som finns på de anställda angående deras hantering av känslor och vilka känslor de visar för kunderna ökar.

Lively (2002) har fokuserat på två olika inriktningar inom samma yrke. Forskningen är gjord genom att intervjua advokater i USA som antingen var inriktade på juridiska frågor som rör företag eller juridiska frågor som rör individer. I forskningen framkommer det att de advokater som har mycket kontakt med klienterna ansåg att deras arbete var mer stressande då de är tvungna att hantera klienternas känslor utöver det som deras yrke kräver av dem.

Den tidigare forskningen som vi har använt oss av visar på att bemötandet är av vikt för att klienterna ska känna att de blir hjälpta, att de känner sig sedda och respekterade. Forskningen tar även upp problemen som kan uppstå i möten mellan klienter och handläggare. Ett problem som kan uppstå är att klienterna känner att de inte blir sedda

och på så sätt inte får den hjälp de behöver. Det framkommer även i den tidigare forskningen att om klienten bedöms som ansvarig för sin egen situation är risken större att de inte får någon hjälp.

Vi har även valt att ta med forskning som inte är gjord inom socialt arbete men som rör bemötandet mellan anställd och kund. I forskningarna framkom det att kraven på bemötandet har ökat och med detta har även stressen ökat. Det framkom även att de tycker att det är stressande att hantera kundernas känslor och att de då inte känner att de hinner med sina andra arbetsuppgifter på samma sätt.

6. Analys och resultat

Vi har intervjuat sex handläggare på ekonomiskt bistånd i södra Sverige, som har arbetat på sina nuvarande tjänster från två månader till 14 år. Tre av handläggarna arbetar med klientgruppen ungdomar i åldrarna 18-25 år och de övriga har ingen indelning. Handläggarna har 25-45 aktuella ärenden och de försöker ha kontakt med varje klient minst en gång i månaden. Kontakten kan ske genom personligt möte, telefonsamtal, mejl eller sms. På arbetsplatserna vi gjorde våra intervjuer på bestod arbetsgruppen av fyra till sex arbetskolligor.

Vi kommer att benämna intervjupersonerna som *Handläggare A, B, C, D, E, F* detta för att det som framkommer inte ska gå att härleda tillbaka till handläggarna. Vi har valt att dela in resultatet i fyra delar för att resultatet ska vara överskådligt. Dessa är *känslor, påverkan av känslor, hanterandet av känslorna* och *bemötande i mötet*.

6.1 Känslospektrat

Handläggarna berättade för oss att de möter alla känslor från klienterna. En av handläggarna tog upp att hon upplever en skillnad i de personliga och de opersonliga mötena (telefon, mejl och sms) att det är lättare att uppfatta en frustration eller ilska i de opersonliga mötena på grund av att klienterna inte riktigt förstått vad som har framkommit. Handläggaren menar att det oftast hjälper att lugnt förklara varför beslutet har fattats och att de arbetar efter ett regelverk. I de personliga mötena menar hon att de flesta av klienterna håller tillbaka mycket av sina känslor när de träffas, vilket hon tycker kan vara bra då det kan vara svårt att komma vidare när det är mycket känslor som tar stor plats och mycket tid under mötet. I ett opersonligt möte som sker genom telefon- eller mejlkontakt går handläggarna miste om klientens ansiktsuttryck och kan på så sätt även ha svårare att tolka klientens känslor. Carlander (2006) skriver att ansiktet är viktigt för att kunna tolka känslorna hos en annan person.

Det förekommer tacksamhet, att klienterna tackar för hjälpen när klienten får ett positivt besked, men enligt handläggarna så är ilska och frustration de vanligaste känslorna de möter. Under intervjuerna med handläggarna framkom det att handläggarna blir en ventil för klienternas känslor.

”...dom vet att vi kan ta det, vi finns ju för att vi ska kunna ta emot, vi ska kunna ta att dom skriker är förbaskade och ledsen och så.”

Handläggare E

”...ja men som om en klient är arg, står här och skriker utanför och tycker att jag har gjort fel, det är ju jätteobehagligt. För det vet man ju från vanliga livet när en sån situation inträffar. Men här vet man ju att ja men jag får ju kanske tåla lite och får förklara för den här klienten i alla fall.

Handläggare B

Att bara acceptera att i arbetet bli kränkt eller illa behandlad av klienten kan påverka handläggaren både personligt och professionellt (Hansson Pourtaherin, 2001). Handläggarna tog även upp att några klienter kunde förmedla en känsla av obehag, genom deras beteende och livshistoria. En av handläggarna beskrev några olika beteenden som hon upplever i mötena. Det kan vara ungdomen som kommer in på kontoret med luvan uppe, nästan försvinner i stolen och tycker att hela situationen är obekvämt. Till den väldigt utåtriktade och sociala ungdomen som känner sig lugn och säker i sig själv eller personen som kommer in på kontoret med taggarna ute redan från början på grund av att socialtjänsten förknippas med något som är dåligt. Olsson (2009) menar att handläggarens naiva teorier är avgörande för hur handläggaren tolkar och förklarar klientens problemsituation och beteende. Frustrationen som klienterna visar kan vara att nya klienter inte förstår varför de behöver redovisa sin ekonomi så detaljerat.

”... finns det inte papper så finns det inte. Många som tycker att...litar du inte på mig? Tror du inte på mig? Men det är ju för att jag ska kunna styrka det.”

Handläggare D

Under intervjuerna framkom det att frustrationen kan bero på missförstånd mellan handläggaren och klienten eller att klienten inte förstått det beslut som fattats. Därför är det viktigt att uppmärksamma varför klienten är frustrerad, vad har hänt tidigare.

Tre av handläggarna ansåg att de inte kunde märka någon direkt skillnad i vilka känslor som klienten visar, om klienten är ny eller varit aktuell under en lång tid. Utan de

klienter som har varit positiva från början kan bli arga efter ett beslut, och de som gömt sig i stolen och varit väldigt obekväma vågar komma fram mer. Klienterna vågar berätta mer och ställa fler frågor då de vet vad som sker i ett möte och vad som krävs av dem som klienter. De andra handläggarna ansåg att de kunde se skillnad i klienternas känslor beroende på om de varit aktuella under en lång tid eller är nya klienter. Handläggarna skapar teorier för att förklara klienternas beteende, dessa teorier skapas med hjälp av handläggarnas naiva teorier (Olsson, 2009).

”Ja men när klienten är införstådd i systemet så behöver man inte kämpa med lika mycket motstånd som när klienten är ny.

Handläggare B

”En del kan känna att det är väldigt kränkande att det är jobbigt att vi har koll på så mycket, att det känner sig som tjuvar, att de utnyttjar systemet.”

Handläggare D

Handläggarna upplever en frustration från nya klienter på grund av att klienterna kan bli chockade av hur lite pengar det är eller för att klienterna är osäker på vilket beslut som fattas och vad som förväntas av klienterna. En av handläggarna menar att hon märker en skillnad i klienternas beteende, att de klienter som har varit aktuella under lång tid vågar fråga och kräva mer av sin handläggare. Det kan även vara så att klienterna istället har gett upp.

”[...] dom som har funnits här väldigt länge dom har accepterat, dom ifrågasätter inte längre. Det är lite så att man blir orolig då märker man att dom har tappat, dom har gett upp. [...] dom har släppt på något sätt integriteten och självrespekten. Dom har accepterat att så här är det och jag kommer leva på bistånd, det finns ingen möjlighet till förändring och dom har accepterat situationen på ett sätt som är obehagligt.”

Handläggare E

Innan vi gick ut och gjorde intervjuerna så hade vi en förförståelse att skam var väldigt vanligt hos de klienter som får ekonomiskt bistånd. Ingen av handläggarna nämnde skam i diskussionen om känslor men mot slutet av intervjun frågade vi dem om just

skam och då kom det fram att de ser skam hos några av sina klienter. Det framkom även att det finns en diskussion på en av arbetsplatserna hur skamkänslorna kopplat till ekonomiskt bistånd kan minska.

”...ska man verkligen ha en rekvisition när man går och handlar på Ica är inte det stigmatiserande? Och de här kostnadsförslagen som man springer med till optikern och till tandläkaren är det stigmatiserande?”

Handläggare B

”...det är jobbigt att behöva be om hjälp och sen så blir man väldigt styrd av socialtjänsten.”

Handläggare F

En handläggare tog upp att hon upplever det som att skammen finns hos de klienter som hon möter, och det visar sig i det de säger.

”Jag tycker inte det är kul att vara här, jag är inte här för att utnyttja samhället, jag är här för att jag måste.”

Handläggare D

6.2 Påverkan av känslor i mötet

Handläggarna vi intervjuade har flera klientkontakter varje dag, det framkom att det efter varje kontakt är det bra om handläggarna kan få tid till att hantera och reflektera över de känslor som uppstått under samtalet. Det finns inte alltid tid och möjligt för handläggarna att ha en paus mellan mötena. Känslorna kan påverka samtalet på olika sätt, och det kan leda till att handläggarna stressar igenom samtalet.

”Oftast springer man från ett ärende till ett annat så man har inte så där mycket tid att reflektera men man försöker ju tänka på vad det är man vill ha ut av samtalet alltså vad syftet med det är.”

Handläggare F

”Att man ska ta hand om sitt eget så har nån varit här innan och så är känslorna kors och tvärs så ska man då träffa en annan person så att det inte påverkas, det gör det säkerligen man kanske hastar igenom ett besök man kanske inte är lika lyhörd tror jag säkert. Men det ska ju inte göra det man får försöka ta det med sig.”

Handläggare C

Innan ett möte försöker handläggarna förbereda sig mentalt, inte ha förutfattade meningar om vad som ska hända i dagens möte, handläggarna anser att i vissa fall är det bättre att vara blank. Handläggarna menar att det inte går att helt förbereda sig för vilka situationer som kommer att ske under ett möte och att det är olika om de träffar klienten personligen eller bara har telefonkontakt. De tidigare erfarenheterna skapar även förväntningar av vad som kommer att ske vid en situation (Olsson, 2009).

”Väldigt ofta så kan du ha tankar innan om att det här mötet kommer bli såhär eller såhär, den här personen kommer säkert att bli frustrerad, arg. Det visar sig oftast att det absolut inte blir så. Det kan bli väldigt annorlunda när man träffar personligen än att prata i telefon.”

Handläggare E

Under mötet poängterade handläggarna vikten av att lyssna ut klienten, låta klienten uttrycka sina känslor men inte låta det gå för långt.

”Alltid att lyssna, det gäller alla även de du har träffat åtta gånger; eller femtio gånger eller det är första gången [...] Men att man har lyssnat på det dom har sagt, att man förklarar och att man tar den oro på allvar.”

Handläggare D

”...man lär sig hantera stressen, det gör man...och man lär sig också hur mycket jag behöver tolerera.”

Handläggare B

En tanke som handläggarna hade var hur de kunde underlätta för klienterna. En av handläggarna berättade att hon efter ett möte funderade på om det var något hon gjorde

eller inte gjorde under mötet, som fick klienten att reagera som klienten gjorde. Om det finns något hon som handläggare kan göra eller ändra på till nästa möte.

När vi frågade handläggarna om hur de upplever de känslor som de möter hos klienterna svarade samtliga att det beror på vem det är som sitter framför dem.

”...jag kan ju hantera en väldigt arg människa på ett sätt och det liksom inte berör mig men att man får förklara, att man bara sitter lugnt och förklarar...och det bekommer mig inte men att då andra människor liksom förmedlar något annat som gör att det blir väldigt obehagligt som gör att man känner usch det här vill jag avsluta. Och samma sak med tårar samma sak där, det kan gå rakt in i hjärtat medan ibland så känner man att jaja det ordnar sig.”

Handläggare A

När vi frågade handläggarna om de kände att de blir påverkade av sina klienter svarade de att de kan bli det, men att det gäller att hantera känslorna på ett bra sätt. Carlander (2006) och Olsson (2009) skriver om hur en individs tidigare erfarenheter påverkar vår attityd mot andra situationer. Detta gör att handläggare kan reagera och påverkas på olika sätt i liknande situationer. Hur en handläggare hanterar en situation som uppstår i ett möte med en klient kan i sin tur påverka hur handläggaren bemöter en klient vid ett annat möte.

”...ja visst gör man det och gör man inte det då är man en maskin [...] blir man påverkad så gäller det bara att hantera dem på rätt sätt.”

Handläggare C

”...ja men det är ju dynamiskt hela tiden liksom att man reagerar på varandra, klienten reagerar på mig med.”

Handläggare B

Handläggarna tycker att det kan vara svårare att hantera klienternas ilska än någon annan känsla. Framförallt om handläggarna själva är stressade och har mycket att göra. Vid stressiga situationer anser handläggarna att de påverkas av klienternas känslor på ett annat sätt än om det är en lugn dag.

”...man vet ju innerst inne att det inte var mig den personen var arg på. Det är inte jag som person utan jag som myndighetsrepresentant.”

Handläggare E

Samma handläggare berättade även att hon har en rädsla av att bli luttrad, därför tycker hon att det är viktigt att reflektera över varför klienten är arg. Om det var något som hon som handläggare gjorde i mötet eller kan ändra på till nästa möte. En handläggare tog upp att de fysiska reaktionerna inte går att stoppa i ett möte, till exempel att hjärtat slår snabbare, men att det är viktigt att inte låta den spontana känslan ta över utan att handläggaren tänker efter före handling. Att inte krama en klient fast det kan vara handläggarens spontana tanke då klienten kanske berättar något som är jobbigt för klienten.

”...när man blir berörd på det sättet att man känner att man får en tår i ögat och att man inte ska sitta här och gråta med klienterna, det kan man ju inte göra eller det kanske man kan?”

Handläggare C

Men om det är klienten som bjuder in till en kram under ett möte som tack, kan det för handläggaren kännas mer tillåtet att ge en kram tillbaka. Handläggarna tog även upp vikten av att inte låta handläggarnas egna känslor gå ut över klienten även om klienten kan vara en bidragande orsak till att handläggarna har en viss känsla.

”...ibland så känner man en ilska tillbaka men det är något man håller för sig själv. Det är något man tar hos kollegorna sen. Detta är inget som man låter gå in och styra inte så att man känner att det kommer att påverka hur jag bemöter den här klienten i framtiden. Utan jag försöker istället tänka tvärtom att jag ska ha ett ännu bättre bemötande om jag pratar med, träffar denna personen igen.”

Handläggare E

”...att man känner att det är väldigt jobbiga klienter att man är trött, man orkar liksom inte höra det tjatet eller vad som helst och det är inte okej mot klienten heller...”

Handläggare A

Handläggarna tog upp vikten av att ha tid emellan varje möte för att handläggarna ska hinna samla sig från det tidigare mötet och vara med i det kommande mötet. Detta även för att inte nästa klient ska bli påverkad av vad som hände under mötet som handläggaren hade tidigare.

”Sen så försöker jag alltid att förbereda mig lite mentalt alltså att jag försöker att inte ha besöken inbokade med en minuts mellanrum utan att jag liksom får lite tid att släppa föregående och liksom sitta lite i lugn och ro och så. Liksom såhär slappna av och liksom ladda inför nästa. Det kan sätta igång alla möjliga känslor även hos mig, så då kan det va bra om man kan skaka av sig förra besöket innan det är dags för nästa så det försöker jag alltid hålla på när jag bokar in.”

Handläggare C

I intervjuerna framkom det att handläggarna ska vara både fysiskt och psykiskt närvarande i varje möte och inte vara kvar känslomässigt i ett möte som skett tidigare under dagen. Om handläggaren har en dålig dag kan det vara svårare att få bort alla känslor från ett tidigare möte och inte låta dessa känslor påverka nästa klient.

”Men sen så är man ju bara människa, så är det ju.”

Handläggare A

Hög arbetsbelastning på arbetsplatsen kan bidra till att arbetet blir väldigt stressande och att handläggarna känner att de inte hinner med sina arbetsuppgifter och detta kan gå ut över klienterna och att de inte får den hjälp de behöver.

”Då hade arbetsbelastningen här varit mycket större...länge. Det hade fått byta handläggare ett antal gånger, många hade varit aktuella länge och inte fått någon hjälp, ja det var många som...ja det var lite deppigt. Men nu tycker jag att det är så att det flesta verkar vara nöjda, det har liksom en planering det själva tycker är bra.”

Handläggare F

Hydén (1996) betonar klienternas egenansvar över klientens situation. En av handläggarna vi intervjuade nämnde vid flera tillfällen att hon ofta försöker lägga över

ett ansvar på klienten om vad de ska prata om i mötet och hur de ska förändra klientens situation. Sonnby-Borgström (2005) menar att handläggarna arbetar med förändringsarbete och handläggarna försöker att motivera klienterna till att förändra sin situation.

6.3 Hanterandet av känslor

Vi frågade handläggarna om de får någon handledning där de får hjälp att hantera de känslor de möter och hjälp med hur de ska hantera sina ärenden. Det framkom att de får handledning från en gång i månaden till två gånger i veckan. På dessa handledningstillfällen sitter de i en mindre grupp där de kan få tips av varandra hur de kan göra i de ärenden de känner att de behöver hjälp med. På den ena arbetsplatsen framkom det att det finns handläggare som har valt bort handledningen detta på grund av att de anser att det inte ger något eller att de inte har tid. Vi frågade även handläggarna om de vid dessa handledningstillfällen tog upp känslor och bemötande.

”...jag tror att vi arbetar väldigt mycket individuellt utefter vad man själv tycker och tänker och ja det är lite knepigt tycker jag. För det är en jätteviktig bit. Det här med bemötande är inte något som diskuteras utan det är mycket med kronor och ören, vilka krav vi ska ställa på klienterna men det här med bemötande pratar vi inte alls mycket om.

Handläggare F

I vår studie framkom det att handläggarna har ett stort stöd av sina kollegor genom att de får tips och råd av dem. De har ett öppet arbetsklimat där de kan diskutera med kollegorna om situationerna som uppstår. Carlander (2006) tar upp att i vissa situationer är det en fördel att få hjälp av en annan person för att se situationen ur en annan vinkel. Genom att prata med arbetskollegorna behöver handläggarna inte bryta sekretessen då kollegorna kan förstå känslorna och situationerna. Arbetskollegorna är de viktigaste resurserna när det kommer till hanterandet av känslor (Smith och Nursten, 1998). En situation som togs upp var när handläggarna inte vet hur de ska hantera en viss klient rådfrågar de sina kollegor. En av handläggarna berättade att ibland är det viktigt att få bekräftelse från kollegorna, att de handlat på rätt sätt.

”...skönt att gå in till någon och då berättar man så [...], att någon kan ge en annan bild av situationen att tänka på detta och detta, vad blir konsekvenserna av ett sånt beslut. Så att det är inte bra om känslorna är med vid ett beslut för det måste vara väl grundat. Men absolut det skulle kunna vara så att man inte hanterat det.”

Handläggare A

Vi frågade handläggarna om de har möjlighet att reflektera och hantera känslorna de möter dagligen. Svaren vi fick var att de använder sig mycket av sina kollegor.

”...inte så att vi har någon avsatt tid till det utan det är mer att [...] vi har väldigt nära till varandra så det är bara att springa in till varandra...”

Handläggare C

”Hela tiden. Vi har ett jätteöppet klimat här och det är jätte jätteskönt, vi är, alltså man måste.”

Handläggare A

Genom att vara öppen så kan handläggaren vara mer rättfram. Vid en god relation mellan klient och handläggare kan en kritisk kommentar ses som en omtanke av klienten medan samma kommentar i en dålig relation kan ses som något negativt (Røkenes & Hanssen, 2011). Skau (2007) menar att klienterna kan känna ett obehag av att handläggarna vet så mycket om klienternas privata förhållande och att det är viktigt att handläggarna är medvetna om detta. Ett bra möte är när klienten vågar ha ögonkontakt och klienter och handläggare kan skratta tillsammans i mötet, att det inte är stelt.

Handläggarna framhåller även vikten av att släppa arbetet när de kommer hem. Detta är något som de känner att de har blivit bättre på efter att de har arbetat som handläggare en tid. Även att handläggarna lär sig att skärma av sig lite är viktigt, med detta menar handläggarna att de håller en viss distans till sina klienter.

”...när man var ny så var det ju jättesvårt då hade man ju med sig det hem hela tiden och man tyckte det var skitkonstigt när alla andra sa att lämna kvar det på jobbet, hur skulle man kunna klara av att göra det. Det är ju en misär de lever i att stänga av detta, det går ju inte.

Handläggare B

En av handläggare som har varit på samma tjänst under en längre tid känner att hon lärt känna sig själv bättre och var hennes gränser är och hur hon kan hantera de situationer som uppstår under mötena. Hansson Pourtaherin (2001) skriver att självkänedom är viktigt för den personliga utvecklingen.

”...man lär sig hantera det på ett annat sätt och kanske är medveten om att det är sånt här som berör mig väldigt mycket. Så är det nog att man lär känna sig själv, och vet vad man reagerar för.”

Handläggare A

6.4 Bemötande i mötet

Det som har framkommit i intervjuerna med handläggarna är att erfarenhet påverkar handläggarnas sätt att arbeta. En handläggare berättade att när hon precis börjat arbeta så använde hon sig av frågeformulär för att inte missa några viktiga frågor. Men att hon nu inte använder sig av dessa frågeformulär då hon känner sig trygg och säker på sitt utförande av arbetet.

”Jag känner att jag är säker på att det som jag sitter här och säger och att jag kan mitt arbete och jag vet vilka regler det är som gäller.”

Handläggare A

De handläggarna vi har intervjuat menar att med erfarenheten blir det ett mer avslappnat möte, där handläggarna kan anpassa mötena efter klienten. Handläggarna kan lättare utläsa vilka situationer de kan hamna i under möten, de lär sig hur de kan hantera dessa situationer och kan på så sätt fokusera mer på bemötandet mot klienterna.

”Jag tycker det är väldigt viktigt att bemöta klienterna med respekt och att de inte ska känna sig ovälkomna eller att de är till besvär eller...liksom att man har tid till dem, jag vill försöka förmedla det till dem.”

Handläggare F

Under mötet poängterar handläggarna vikten av att vara lyhörd och respektera klienten. Forsberg m.fl. (2003) skriver att bemötandet mot klienterna är viktigt då klientens privata liv granskas. Om det är något som klienten inte vill prata om kan det vara bättre att avvakta och ta upp det vid ett senare möte. Skau (2007) skriver att klienten kan känna ett obehag av att handläggarna vet så mycket om sin klient det är även viktigt att handläggarna är medvetna om vilka effekter makten hos handläggarna kan skapa. Forsberg m.fl. (2003) skriver om det ojämlika maktförhållandet där handläggarna har en större makt genom sitt arbete och sin kunskap. För att det ska bli ett bra möte behövs ömsesidig respekt, handläggarna måste kunna se klientens möjligheter och svårigheter och klienten måste respektera att handläggarna utför sitt arbete utifrån lagen.

Handläggarna inom ekonomiskt bistånd arbetar med förändringsarbete, handläggarna kan göra mer för klienterna om klienterna är tydliga med vad som behövs och kan förklara sina problem. Skau (2007) skriver att relationen mellan klient och handläggare är viktigt. Handläggarna tog upp att det är lättare att arbeta med de klienter som de kan skapa en god relation med, då klienterna vågar berätta mer och handläggarna lättare kan motivera klienten till en förändring i klientens situation. Røkenes och Hanssen (2011) skriver om den intersubjektiva upplevelsen och om samverkansprocessen, där åsikter och erfarenheter utbyts för att hitta målet och där det är viktigt att förstå mötets utveckling i relation mellan handläggare och klienten och processen i mötet.

”När personen delar med sig, när man känner att det är ju det här som är problemet det kanske inte är att du just idag inte har några pengar som är problemet utan problemet är vad som hände i ditt liv för tio år sedan, och när du väl berättar det då kan vi komma vidare då kan vi hitta vad det är vi ska börja jobba liksom. Vilka kontakter som du behöver ta då tycker jag det blir ett bra möte, då vi inte bara pratar kronor och ören liksom utan då pratar vi förändringsarbete, och det är ju det vi alla strävar efter. Att folk ska komma härifrån.”

Handläggare C

”Försöker tänka lite mer långsiktigt och att det här med att förändras det tar lite tid. Tror att det är väldigt viktigt att jag får ett förtroende mellan mig och klienten, för finns inte det så går det inte att komma någon vart.

Handläggare F

Enligt affektteorin möjliggör minnen och kognition att människor kan värdera den nuvarande situationen och strävan efter att öka de positiva affekterna och minska de negativa affekterna. Genom att handläggarna arbetar med förändringsarbete försöker handläggarna motivera klienterna till att förändra sin situation (Sonnby-Borgström, 2005).

Holm (2001) menar att det finns förväntningar både från handläggarens sida och från klientens sida, om vad som kommer att hända i mötet. Det kan även vara att det finns en otydlighet, att klienterna inte har förstått vad som sagts under mötet. Sonnby-Borgström (2005) skriver att affekter skapas genom förväntningar på det egna agerandet och på omgivningens respons.

7. Slutdiskussion och konklusion

Syftet med vår studie var att undersöka om handläggarna på ekonomiskt bistånd påverkas av de känslor som deras klienter förmedlar i möten med socialtjänsten. Vi använde oss av två forskningsfrågor;

Hur kan klientens känslor påverka handläggaren i ett möte?

Hur kan dessa känslor i sin tur påverka handläggarna i deras bemötande mot sina klienter?

I vår studie har det framkommit att handläggarna möter alla känslor hos klienterna och handläggarna anser att de blir påverkade av klienterna. Handläggarna berättade att de oftast upplever ilska och frustration från klienterna men att de även möter glädje och tacksamhet. Enligt affektteorin skapas affekterna genom förväntningar på det egna agerandet och på omgivningens respons (Sonnby-Borgström, 2005). En tanke vi fick var att de känslor som handläggarna upplever från klienterna kan vara en kombination av tidigare erfarenheter med liknande känslor, samt vad samhället och omgivningen anser är den känsla som är brukligt att förmedla från klienter som söker ekonomiskt bistånd. I dagens samhälle så är förväntningarna att alla ska arbeta och kunna ta hand om sig själva, i dagens samhälle finns inte denna möjlighet för alla. I studien framkom det att handläggarna påverkas av känslorna på olika sätt och på olika klienter. Olsson (2009) skriver att det är vanligt att personal inom organisationer som inriktar sig på att vårda och behandla, skapar teorier för att förklara klientens beteende.

En av handläggarna som vi intervjuade sa att klienterna vet att handläggarna kan ta ilska och frustration från klienterna, att handläggarna finns för att kunna ta emot de känslorna. Vår första tanke var att denna handläggare kanske inte sätter tydliga gränser om vad som är tillåtet, både för sig själv och för sina klienter. En person kan inte ta emot negativa kommentarer från olika personer varje dag, utan att påverkas av detta. Om handläggaren då menar att det är en uppgift i yrket att ta emot frustration och ilska från klienterna är frågan hur länge hon orkar arbeta inom detta yrke. En av handläggarna menar att det inte är känslorna i sig som påverkar handläggarna utan mer klienternas livssituation. Sättet som klienten presenterar sin egen situation kan påverka hur handläggaren fattar ett beslut.

Både klienten och handläggaren påverkar hur ett möte blir, om handläggarna har en dålig dag så kan det vara så att handläggaren förbiser viktig information. Tidigare erfarenheter har en inverkan i hur handläggarna och klienterna påverkas av varandra. Olsson (2009) menar att en individs personliga erfarenheter påverkar hur individen möter olika situationer i livet. De handläggare som vi har intervjuat har berättat att när de har mycket på arbetet eller känner sig stressade kan det leda till att de stressar igenom ett möte med sina klienter och att de kan förbise viktig information. När det är mycket att göra hinner inte handläggarna bearbeta de känslor som dyker upp under ett möte innan de börjar på nästa möte, vilket kan påverka hur de bemöter sina klienter. Det kan vara att handläggarna inte ser den aktuella klienten och på så sätt inte kan ge klienten den hjälp som behövs.

Enligt handläggarna vi intervjuade var det bra att få tid till att reflektera över de känslor som de möter under samtal. Det framkom att det kunde vara bra att inte ha några förutfattade tankar om vad som kunde hända i mötet. En av handläggarna säger att de inte är några maskiner, utan påverkas och reagerar över vad de möter. Carlander (2006) och Olsson (2009) skriver om hur en individs tidigare erfarenheter påverkar vår attityd mot andra situationer. Under intervjuerna framkom det att handläggarna kan bli påverkade av klienterna. Det är viktigt att handläggarna inte projicera sina känslor på klienterna. Vi tror att ett mindre antal klienter per handläggare skulle bidra till att handläggarna hinner bearbeta de känslor som uppstår under mötet, både positiva och negativa.

På de arbetsplatser som vi har gjort våra intervjuer har arbetskollegorna visat sig ha en betydligt större roll när det kommer till hanterandet av känslor än vad vi trodde innan vi började med vår studie. Detta kan bero på att de arbetar i små arbetsgrupper där de känner ett förtroende för varandra. De kan vara öppna mot varandra och diskutera problem utan att bryta någon sekretess då kollegorna kan förstå varandras känslor, förstå situationerna då de kan ha varit med om liknande. Genom kollegorna kan de få bekräftelse, stöd och motivation till att klara av möten. Smith och Nursten (1998) menar att arbetskollegorna är den viktigaste resursen när det kommer till hanterandet av känslor. På de arbetsplatser vi besökt har handläggarna handledning en gång i månaden till två gånger i veckan. Carlander (2006) menar att det kan finnas situationer där det är en fördel att använda sig av andra personer för att se situationen ur en annan vinkel.

Under handledningen har handläggarna möjlighet att få hjälp och råd från sina arbetskollegor hur de kan hantera en situation. Det framkom även att på en av arbetsplatserna så fanns det några handläggare som valt bort handledningen då de ansåg att handledningen inte gav dem något och att de inte hade tid. Att handläggarna säger att handledningen inte ger dem något tror vi kan bero på att handledningen endast ger utrymme till faktakunskap. En av handläggarna nämnde att under deras handledningstillfällen diskuterar de inte känslor eller bemötande vilket hon saknar.

Innan vi började vår studie hade vi en förförståelse att handläggarna skulle nämna skam som en av de känslor som de möter i möten med klienten. Ingen av handläggarna tog upp skammen själva men när vi frågade dem om skam framkom det att de upplever att en del klienter visar skam när de kommer till handläggarna. Skammen kan visa sig i klienternas beteende och sättet de pratar på. En av handläggarna tog upp att det även finns en öppen diskussion på arbetsplatsen om skammen hos klienterna och vad det finns för alternativ för att minska skammen, men det framkom att det är svårt att få bort skammen. Vi hade även en förförståelse att handläggarna kunde påverkas mer av en klient än av en annan klient och att tidigare erfarenheter kan påverka handläggarnas känslor. I studien fick vi bekräftelse på att olika handläggare påverkas av olika klienter och att tidigare erfarenheter av liknande klienter kan påverka bemötandet på nya klienter.

Denna studie visar att det är viktigt att handläggare är uppmärksamma på de känslor som de möter i mötena med klienterna och att de kan bli påverkade på olika sätt. Studien visar även att arbetskollegorna har en stor betydelse när det kommer till hanterande av känslorna. Fortsatt forskning behövs för att uppmärksamma myndighetspersoner, inte enbart handläggare på ekonomiskt bistånd. En klients känslor kan påverka en myndighetsperson, om myndighetspersonen inte uppmärksammar dessa känslor och lär sig att hantera dem kan det leda till att myndighetspersonen inte klarar av att utföra sina arbetsuppgifter eller att de tar med känslorna hem.

8. Referenser

Litteratur

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber

Barbalet, Jack (2008). Tillitens bas och dess följder. I Wettergren, Åsa, Starrin, Bengt & Lindgren, Gerd (red.) (2008). *Det sociala livets emotionella grunder*. 1. uppl. Malmö: Liber s. 57-77

Bergmark, Åke (2008). *Socialtjänsten i blickfånget: organisation, resurser och insatser: exempel från arbete med barn och ungdom, försörjningsstöd, missbruk*. 1. utg. Stockholm: Natur och kultur

Boyd, Carol (2002). *Customer Violence and Employee Health and Safety*. I *Work, Employment and Society* 16.1 (Mar 2002): 151-169.

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber

Börjeson, Bengt (2010). *Förstå socialt arbete*. 2., [uppdaterade och utök.] uppl. Malmö: Liber

Carlander, Jakob (2006). *Starka känslor: affekter och emotioner i möten med människor*. Stockholm: Gothia

Denvall, Verner, Munther, Ann-Kristine & Trunnerup, Annika (1999). *Möten med Anna: vännen, socialarbetaren och forskaren*. Lund: Studentlitteratur

Ekonomiskt bistånd årsstatistik 2012 Belopp samt antal biståndsmottagare och antal biståndshushåll. (2013). Stockholm: Socialstyrelsen

Hall, Stina (2001). *Det offentliga mötet: om etik, tilltro och bemötande på försäkringskassan*. Lund: Bokbox

Hansson Pourtaheri, Ann-Sofie (2001). Otrygga möten – psykologiska tankemodeller och strategier. I Carlander, Jakob (red.) (2001). *Trygga och otrygga möten: vardagsetik och bemötande i arbete med människor*. Stockholm: Gothia s.13-49

Holm, Ulla (2001). *Empati: att förstå andra människors känslor. 2.*, [uppdaterade och utök.] utg. Stockholm: Natur och kultur

Hydén Lars-Christer (1996). *Applying for money: The encounter between social workers and clients - A question of morality.* The British Journal of Social Work 26. 6: 843-860

Ingram Richard (2013). *Locating Emotional Intelligence at the Heart of Social Work Practice.* British Journal of Social Work 43 (5): 987-1004

Johansson, Roine (2007). *Vid byråkratins gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete.* 3. uppl. Lund: Arkiv

Kroll, Christian & Blomberg, Helena (2010). *Socialarbetares syn på fattiga, arbetslösa och ökade krav på klienterna i Sverige och Finland.* Socionomen 4: 90-99

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun.* 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Larsson, Sam, Lilja, John & Mannheimer, Katarina (red.) (2005). *Forskningsmetoder i socialt arbete.* Lund: Studentlitteratur

Lindgren, Gerd, Olsson, Eva (2008). *Emotionellt arbete med förhinder.* I Wettergren, Åsa, Starrin, Bengt & Lindgren, Gerd (red) (2008). *Det sociala livets emotionella grunder.* 1. uppl. Malmö: Liber s. 123-144

Lipsky, Michael (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services.* 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation

Lively, Kathryn J. (2002). *Client Contact and Emotional Labor: Upsetting the Balance and Evening the Field.* I *Work and Occupations* 29.2 (May 2002): 198-225.

Morrison Tony (2007). *Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution.* British Journal of Social Work (February 2007) 37 (2): 245-263.

Olsson, Eric (2009). *Praktisk kunskap i socialt arbete: om naiva teorier i mötet med klienten.* 1. uppl. Malmö: Gleerup

Patel, Runa & Davidson, Bo (2003). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 3., [uppdaterade] uppl. Lund: Studentlitteratur

Rienecker, Lotte & Stray Jørgensen, Peter (2008). *Att skriva en bra uppsats*. 2., [rev. och uppdaterade] uppl. Malmö: Liber

Røkenes, Odd Harald & Hanssen, Per-Halvard (2011). *Bära eller brista: kommunikation och relationer i arbetet med människor*. 1. uppl. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Skau, Greta Marie (2007). *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. 3., [uppdaterade] uppl. Stockholm: Liber

Smith, Martin & Nursten, Jean (1998). *Social Workers' Experience of Distress - Moving towards Change?* The British Journal of Social Work 28. 3: 351-368.

Sonnby-Borgström, Marianne (2005). *Affekter, affektiv kommunikation och anknytningsmönster: ett bio-psyko-socialt perspektiv*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2008). *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. 1. utg. Stockholm: Natur & kultur

Avhandling

Kullberg, Christian (1994). *Socialt arbete som kommunikativ praktik: samtal med och om klienter*. Diss. Linköping: Univ.

Rapport

Forsberg, Erik, Löfgren, Ulla-Britta & Tilander, Kristian (2003). *"Ja handläggaren är ju bra men hon är ju ändå en del av systemet": en studie om socialbidrag och bemötande*. Karlstad (Arbetsrapport 2003:3)

Webbsidor

Nationalencyklopedin (2013) Bemötande <http://www.ne.se/sve/bemöta> Hämtad [2013-03-18]

Nationalencyklopedin (2013) Möte. <http://www.ne.se/lang/möte/262226> Hämtad [2013-03-18.]

Socialstyrelsen (2013) <http://www.socialstyrelsen.se/hittarattmyndighet/socialbidrag> Hämtad [2013-03-18]

Vetenskapsrådet (2002) Forskningsetiska principer – inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> Hämtad [2013-03-18]

Bilaga 1

Hej

Kristianstad 2013-XX-XX

Vi heter Emma och Jessica och vi är två socionomstuderande på Högskolan Kristianstad som under våren 2013 kommer att skriva vår C-uppsats ihop. Vårt syfte med denna studie är att få kunskap om handläggare på ekonomiskt bistånds bemötande gentemot sina klienter. Det vi vill undersöka är om klienternas upplevelser och känslor kan påverka handläggarna i deras möten och i besluten som fattas.

Vi önskar göra en intervju som kommer att ta ungefär en timma. Under intervjun kommer vi att använda oss av en diktafon för att spela in intervjun, för att sedan transkribera materialet och använda det i vår studie. Vi önskar boka in en intervju vid något tillfälle mellan veckorna 16-19. Kontakta oss under veckorna 15-17 för att boka in intervju. Intervjun kan göras på Er arbetsplats, eller efter överenskommelse.

Studien är frivillig och Ni kan när som helst under studien avbryta er medverkan. Det material som Ni bidrar med till studien kommer att behandlas konfidentiellt och det kommer inte att gå att härledas tillbaka till Er. Materialet som samlas in kommer endast att användas till denna studie. Efter att studien har blivit godkänd och publicerad kommer det insamlade materialet att förstöras. Studien publiceras på Högskolan Kristianstads hemsida, där den blir offentlig på publikationsarkivet Diva.

Vår handledare under C-uppsatsen är

Birgit Wigerup-Carlsson, Universitetsadjunkt i socialt arbete vid Högskolan Kristianstad.

044-XX XX XX

Hoppas att få höra från Er!

Med vänlig hälsning

Emma och Jessica

Våra kontaktuppgifter

Emma Svensson

070X-XX XX XX

Jessica Nilsson

070X-XX XX XX

Bilaga 2

Samtyckesbrev för studie om handläggarna på ekonomiskt bistånds bemötande vid möten med klienter

Vi är tacksamma att Ni valt att medverka i vår studie där Ni bidrar med Er kunskap om bemötande mot klienter i möten.

Studien är helt frivillig och Ni kan under intervjun välja att avstå från att svara på en eller flera frågor och Ni kan även när som helst under studiens gång välja att avbryta Er medverkan.

Under intervjun kommer vi att använda oss av en diktafon för att spela in intervjun, för att sedan transkribera materialet och använda det i vår studie. Detta för att säkerställa det insamlade materialet.

Det material som Ni bidrar med till studien kommer att behandlas konfidentiellt och det kommer inte att gå att härledas tillbaka till Er. Materialet som insamlas kommer endast att användas till denna studie. Efter att studien har blivit godkänd och publicerad kommer det insamlade materialet att förstöras för att inte obehöriga ska kunna komma åt materialet. Studien publiceras på Högskolan Kristianstads hemsida, på det öppna publikationsarkivet Diva.

Jag har tagit del av informationen och lämnar här mitt samtycke till medverkan.

Namnteckning

Namnförtydligande

.....

Datum och ort

.....

Vi vill än en gång tacka för Er medverkan i vår studie!

Våra kontaktuppgifter

Emma Svensson
070X- XX XX XX

Jessica Nilsson
070X- XX XX XX

Bilaga 3

Intervjuguide

Bakgrund

Namn:

Titel:

Vilka klienter arbetar du med?

Hur länge har du arbetat på denna tjänst?

Hur många klienter har du ansvaret för?

Möte

Hur ser förberedelserna ut inför ett möte med en ny klient gentemot en aktuell klient?

Finns det något särskilt man bör tänka på när man möter klienterna?

Finns det något som utmärker ett bra möte?

Vilka faktorer är det som kan göra att du upplever ett möte som dåligt?

Bemötande

Erbjuds klient handledning i bemötande i möten?

(om ja, i vilka former, hur påverkar det ditt arbete?)

(om nej är det något du önskar fanns, hur tror du att detta skulle kunna påverka ditt arbete?)

(Känner du att ditt bemötande har förändrats efter erfarenhet?)

Finns det tid avsatt för handledning?

Finns det tid och möjlighet till reflektion, egna och tillsammans med arbetskollegor?

Känslor

Vilken typ av känslor möter du hos klienterna?

Upplever du att känslorna hos klienterna är olika om klienten är ny eller har varit aktuell en längre tid?

Hur upplever du som handläggare klienternas känslor vid möten?

Hur hanterar du de känslor som du möter i möten?

Har du lättare att hantera de känslor då möter? Försök förklara

Påverkan

Känner du att du kan påverkas av klienternas känslor?

Hur påverkas du av dessa känslor?

Har det någon betydelse hur du fattar beslut?

Påverkar det hur du bemöter andra klienter?

Kan tidigare erfarenheter från klienter påverka dig när du ska göra bedömningar på andra klienter?

Kan tidigare möten med en klient påverka dig inför ett nytt möte med denne klient?

(Har du lättare att fatta beslut utan att låta känslorna styra?)

I början av vår studie hade vi en förförståelse att skam var vanligt hos klienter som söker ekonomiskt bistånd. Är det något som du har upplevt hos dina klienter?

Skulle du kunna beskriva en klient-relation som har påverkat dig?