



Ersta Sköndal högskola
Institutionen för socialvetenskap
Socionomprogrammet 210 hp

Bemötandets betydelse i mötet

En kvalitativ studie om socialsekreterarnas syn på bemötandet gentemot unga lagöverträdare.

Författare: Elin Skogman och Mary Hisham
Socionomprogrammet, Institutionen för socialt arbete C-uppsats, 15 hp
SOC63, HT 2016
Handledare: Magnus Karlsson
Examinator: Anders Kassman

Förord

Vi vill börja med att tacka alla inblandade som har gjort denna studie möjlig, och ett extra stort tack till alla de socialsekreterare som ställde upp på intervju. Vidare vill vi tacka alla våra nära och kära som har stått ut med oss och vårt tjat om denna studie i varje samtalsämne. Vi hoppas att denna studie bidrar till en ökad kunskap om socialtjänstens arbete och socialsekreterarnas syn på bemötande gentemot unga lagöverträdare.

Tack!

Elin Skogman och Mary Hisham

Sammanfattning

Studien undersöker hur socialsekreterare ser på sitt eget bemötande när de kommer i kontakt med unga lagöverträdare. Syftet med studien är att ta reda på hur socialsekreterarna resonerar när de bemöter unga lagöverträdare, vilka bemötandestilar de använder sig utav och vilka möjligheter men också svårigheter som kan tänkas uppstå i mötet. För att få svar på våra frågeställningar valde vi en kvalitativ studie baserat på intervjuer med socialsekreterare som samtliga jobbar med unga lagöverträdare. Sju personer intervjuades och samtliga är mellan 26 och 40 års ålder. De teoretiska utgångspunkterna för denna studie valdes utifrån Johan Asplunds (2010) teori om *social responsivitet* och Per Echeverris (2010) bemötande teori om *inifrån och utifrån perspektiv på bemötande och bemötandestilar*.

De slutsatser vi har fått fram från intervjupersonerna är att bemötandet är något som är centralt och styrande i arbetet med människor, men framförallt med unga lagöverträdare. Genom ett gott bemötande och ett bra samarbete har man som socialsekreterare möjlighet att kunna påverka ungdomarna till ett positivt beteendemönster. För att lyckas med detta har socialsekreterarna olika strategier för att få till ett bra samarbete med ungdomarna. Men det finns också olika hinder i bemötandet som intervjupersonerna var överens om, och det är bl.a. tidsbristen.

Vi är medvetna om att vår studie inte går att generalisera över alla socialsekreterare men, trots det har vi fått en mer positiv bild av bemötandet inom socialtjänsten och socialsekreterarnas profession. Vi visste att bemötandet var en viktig del av socialsekreterarnas arbete men det vi inte visste var, att bemötandet var så pass styrande för nästan hela arbetet med unga lagöverträdare. Vi har tack vare denna studie fått bättre förståelse och kunskap om socialtjänsten och socialsekreterarnas arbete.

Nyckelord: bemötande, bemötandestilar, unga lagöverträdare, socialtjänst, socialsekreterare,

Abstract

The study investigates how social workers look at their treatment when they come in contact with young offenders. The intention of this study is to find out how social workers debate about when they respond to young offenders, which treatment style they use and the opportunities but also the difficulties may arise in the meeting. In order to get answers to our questions we chose a qualitative study based on interviews with social workers that all work with young offenders. Seven people were interviewed and all of them are between 26 and 40 years of age. The theoretical starting points for this study were selected based on the Johan Asplund's (2010) theory on social responsibility and Per Echeverri's (2010) response theory on the outside and inside the perspective of the treatment and treatment styles.

The conclusions we have formed from the interviewees is that the treatment is something central and guiding the work for people, but especially with young offenders. Through a good treatment and good cooperation as social worker the opportunity to be able to influence young people for a positive behavior pattern. To achieve this, the social worker has different strategies to ensure the good cooperation with the youths. But there are also various obstacles in responding to the interviewees agreed, and that's including lack of time.

We are aware that our study is not possible to generalize over all social workers but, despite that, we have given a more positive image of the responses within the social services and social workers profession. We knew that the treatment was an important part of the social workers but what we did not know was that the treatment was so governs almost all of the work with youths. We have, thanks to this study received better understanding and knowledge of the social services and social workers work.

Keywords: treatment, response styles, young offenders, social service, social secretary

Innehållsförteckning

1. INLEDNING.....	6
1.1 Problemformulering	7
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar.....	8
2. BAKGRUND.....	8
2.1 Förförståelse	8
2.2 Unga lagöverträdare och socialtjänstens ansvar.....	8
3. TIDIGARE FORSKNING	10
3.1 Möte mellan klient och socialsekreterare	11
3.2 Det räcker inte med att vara snäll och artig.....	11
3.3 Bemötandets betydelse i det professionella mötet	11
3.3.1 Frågans betydelse.....	13
3.4 Bemötandet inom socialtjänsten och unga lagöverträdare	13
3.4.1 Socialtjänstens insatser	15
4. TEORETISK REFERENSRAM	17
4.1 Johan Asplunds teori – elementära former.....	17
4.2 Per Echeverri – bemötandestil.....	19
4.2.1 Inifrån- och utifrånperspektiv på bemötande.....	19
4.2.2. Bemötande som social handling	20
4.3 Bemötandestilar.....	20
4.3.1 Formellt och informellt bemötande	21
4.3.2 Rutinmässig och hurtigfrisk bemötandestil	21
4.3.3 Vid sidan av orden	23
5. METOD.....	23
5.1 Metodval.....	24
5.2 Intervjupersoner och tillvägagångssätt.....	24
5.3 Intervjuguide	25
5.4 Transkribering och tematisering av intervjuerna.....	26
5.5 Validitet och reliabilitet.....	27
5.6 Forskningsetiska aspekter/överväganden	28

5.7 Metoddiskussion.....	29
6. RESULTAT	30
6.1 Intervjupersoner	30
6.2 Bemötande inom professionen	31
6.3 Bemötandestilar.....	33
6.3.1 Svårigheter	34
6.3.2 Bemötandestilsmodellen	37
6.4 Hinder och möjligheter.....	38
6.4.1 Vilka hinder kan uppstå med bemötandet under ett möte?.....	38
6.4.2 Vilka möjligheter finns det med bemötandet?	39
7. ANALYS	40
8. SLUTSATS	43
9. SLUTDISKUSSION.....	44
REFERENSLISTA.....	48
Bilaga 1 - Informationsbrev	51
Bilaga 2 - Intervjufrågor.....	52
Bilaga 3 - Samtyckeskontrakt	55

1. Inledning

För oss som blivande socialarbetare kommer mötet med en annan människa, alltså klienten, att vara det centrala i vårt arbete. Under utbildningens gång har vi i korthet kommit i kontakt med hur ett bemötande inom professionen socialt arbete bör vara eller kan se ut. Fokus har i många fall hamnat på det sociala arbetets kunskapsfält och hur professionens utveckling bör se ut. Under vår praktiktid bevittnade vi hur viktigt bemötandet är och speciellt betydelsefullt märkte vi att det blev i kontakten med ungdomar. Forskning visar att det finns en tydlig struktur inom ungdomsbrottsligheten (Brottsförebygganderådet, 2009). Denna struktur visar att de flesta individerna begår i någon grad brott under ungdomsåren men få av dessa brottsliga handlingar är grova och de flesta brott som begås är av lindrig karaktär (a.a.). Många ungdomar begår enstaka brott medan ett fåtal begår många brott. Kända riskfaktorer för en kriminell utveckling är bl.a. missbruk, ekonomiska resurser, dålig skolmiljö och familjesituation. Dessa faktorer har socialsekreteraren oftast med som en del i bakgrundsinformation vid ett möte med en ungdom (BRÅ, 2009). Unga är särskilt påverkbara och mottagliga individer, som behöver vägledning och förståelse. Eftersom socialtjänsten är beordrad till att vara den första kontakten med unga lagöverträdare, anser vi, att det är väsentligt att få en djupare förståelse för, hur socialarbetarna själva resonerar kring bemötandet med den unge (a.a.).

För att då få en god kontakt med den unge och dennes fortsatta utveckling, är bemötandet det första som bör tas i beaktning. Vad är då ett bemötande? I studien, när vi talar om bemötande, menar vi mötet mellan socialarbetaren och den unge lagöverträdaren. Om man ser från den unges perspektiv visar många rapporter att när det brister eller inte blir bra vid kontakten med socialtjänsten, är det just kommunikationen och bemötandet, som är den grundläggande orsaken till t.ex. missförstånd, feltolkning eller förminskning (BRÅ, 2009).

Hur bemötandet upplevs kan vara avgörande för ett bra samarbete mellan ungdomen och socialarbetare.

Med denna bakgrund finner vi det intressant att fördjupa oss i vilka typer av bemötande som socialarbetarna väljer när de möter unga lagöverträdare. Som vi tidigare har nämnt är socialtjänsten och socialsekreterarna de som kommer först i kontakt med unga lagöverträdare, därför tror vi, att bemötandet från socialtjänsten får en ännu viktigare betydelse mot denna klientgrupp. Socialsekreterarna ska både ta hänsyn till klientens behov och den rådande lagstiftningen, vilket vi tror kan vara en svår balansgång. Vi finner det därför intressant att fördjupa oss i hur socialsekreterarna själva resonerar kring bemötandet och vilka utmaningar/möjligheter som de anser kan uppstå i mötet med en ungdom.

1.1 Problemformulering

I Sverige vilar det yttersta ansvaret för unga lagöverträdare på socialtjänsten och hälso- och sjukvården, vilka är två viktiga aktörer när det kommer till att bemöta de unga offren och även unga lagöverträdare (Socialstyrelsen, 2009). Socialarbetarnas kontinuerliga arbete med att öka motivationen att komma ur ett destruktivt beteendemönster hos unga lagöverträdare är ett av de mest utmanande uppdragen, eftersom unga lagöverträdare är en svår grupp att motivera (a.a.). Enligt socialstyrelsen (2014) trädde nya regler in den 1 juli 2014 om behörighet att utföra vissa arbetsuppgifter i socialtjänstens barn och ungdomsvård. Vi tolkar det som att de socialsekreterare som ska bemöta unga lagöverträdare måste ha särskild kompetens inom det området (barn och unga). Vi tror att bemötandet av en ung lagöverträdare skiljer sig från att bemöta andra klienter. Därför tycker vi att det vore intressant att undersöka hur socialsekreterarna resonerar kring detta och om det finns en åtanke kring problematiken att bemöta unga lagöverträdare.

I urvalsprocessen för lämpliga teorier för denna studie fann vi olika intressanta undersökningar, en teori blev särskild intressant. Denna teori beskriver att i mötet med en annan människa väljer man olika bemötandestilar. Vi vill därför undersöka om teorin stämmer i praktiken och i så fall vilka bemötandestilar socialsekreterarna använder sig utav.

Hydén (Hydén & Socialstyrelsen, 2001) diskuterar bemötandeproblematiken i det syfte, att yrkesverksamma inom socialt arbete ibland *glömmer bort* sina vardagliga sociala kompetenser och istället i första hand identifierar sig med professionen, varpå en klyfta dem emellan kan uppstå. Eftersom unga lagöverträdare kan vara svåra att bemöta, vill vi fördjupa oss i hur socialsekreterarna resonerar, när de ska bemöta gruppen och vilka möjligheter och eventuella svårigheter som kan tänkas komma upp.

1.2 Syfte

Syftet med denna uppsats är att utifrån en kvalitativ ansats undersöka hur socialsekreterarna resonerar när de ska bemöta unga lagöverträdare. För att ta reda på det vill vi undersöka om socialsekreterarna använder sig utav olika bemötandestilar samt ta reda på möjligheter och eventuella svårigheter som kan tänkas komma upp i mötet. Vi vill genom kvalitativa intervjuer undersöka socialsekreterarnas erfarenheter, och om bemötandet har någon betydelse för samarbetet mellan socialsekreteraren och den ung lagöverträdare.

1.3 Frågeställningar

- Använder socialsekreterarna sig av metoder/bemötandestilar i mötet?
- Hur beskriver socialarbetarna sitt eget bemötande med en ung lagöverträdare?

- Vilka utmaningar och möjligheter anser socialarbetarna att det finns inom sitt eget bemötande?

2. Bakgrund

I följande kapitel presenteras vår förförståelse om ämnet och vidare förs en bakgrundsdiskussion om unga lagöverträdare och socialtjänstens ansvar.

2.1 Förförståelse

Den första kontakten med det valda ämnet skedde via socionomutbildningen på Ersta Sköndal högskola. En av oss författare som skriver denna studie gjorde sin verksamhetsförlagda utbildning (VFU) på socialtjänsten, ungdomsenheten och där väcktes intresset. En undran kom upp ifall bemötandet, som vi har berört i korthet under utbildningen ser likadant ut i verkligheten? Vi har under vår socionomutbildning fått lära oss att bemötandet är en grundläggande och viktig komponent i vårt framtida yrke som socialarbetare. Hur ser det ut i praktiken, är bemötandet något man tänker på och aktivt jobbar efter eller hur gör socialsekreterarna när de ska träffa sina klienter? Vi tror att bemötandet spelar roll när man möter en ungdom. Genom att möta ungdomen på dennes nivå och komma bort ifrån sin *yrkesroll* i vissa avseenden, tror vi kan vara nyckeln till att tillsammans med ungdomen åstadkomma en positiv förändring. Vi finner det intressant att undersöka detta, då vi anser att uppsatsämnet är kopplat till vår utbildning och vi vill dessutom få en djupare förståelse om fenomenet bemötandet.

2.2 Unga lagöverträdare och socialtjänstens ansvar

Med unga lagöverträdare avses de som begår brott innan de fyllt 21 år. När det gäller barn och unga som inte fyllt 15 år och som begår brott, har socialtjänsten ansvar för dessa unga (Socialstyrelsen, 2009). Socialtjänsten har en skyldighet att uppmärksamma och tillgodose de ungas individuella vård- och behandlingsbehov utifrån principen om barnets bästa (a.a.). Att unga lagöverträdare särbehandlas vid påföljdsbestämning i vårt svenska påföljdssystem har skett sedan lång tid tillbaka. Enligt brottsbalken [BrB], 1962:700, sker särbehandlingen dels vid straff, värdebedömningen, straffmätningen och dels vid valet av påföljd. Ungdomar som är under 18 år när de begår brott, särbehandlas i större utsträckning än ungdomar i åldern 18 och 20 år (Prop. 2005/06:165 s. 40).

I inledningen nämndes olika riskfaktorer hos unga som begår brott. Forskningen visar att ju fler riskfaktorer desto större är risken för unga att begå brott (BRÅ, 2009). Kriminalitet är ett *multideterminerat* fenomen, vilket innebär att det finns en mängd risk- och skyddsfaktorer som i olika kombinationer är förknippade med en varierande risk för delaktighet i brottsligt beteende (a.a.). Ungdomar utvecklas i samspel mellan en rad olika sociala sammanhang - bl.a. familjen, skolan, kamratkretsen och närsamhället. Alla dessa påverkar den ungdomen olika sätt (a.a.).

I vår uppsats kommer vi att fokusera på lagöverträdare mellan 15 och 18 år. Motiveringen till att vi valde denna åldersgrupp beror på att de socialarbetarna som vi intervjuade jobbar med ungdomar mellan åldern 15 och 18 år. För gruppen mellan 18 och 20 år finns det särskilda bestämmelser gällande användandet av kriminalvårdspåföljder (BRÅ, 2009).

Enligt brottsförebyggande rådet (2009) är forskare inom området ungdomsbrottslighet eniga om att ungdomsbrottsligheten har ett tydligt mönster. Ett säkert resultat i forskningen om ungdomsbrottslighet är, att de flesta unga som begår brott gör det oftast under ungdomsåren. Som vi har varit inne på tidigare menar forskare att ungdomsbrottsligheten är skevt fördelad. Med detta menar de, att många unga begår enstaka brott och ett fåtal begår flera brott (a.a.). Samtidigt menar forskarna att de flesta brott som begås av unga är av en lindrig karaktär och få brott är grova. Många ungdomar begår brott under en kortare period, sedan slutar de och lever ett *normalt* liv i vuxen ålder (BRÅ, 2009).

När en ungdom döms eller misstänks för brott är det socialtjänsten som är den första kontakten och lagar som träder in är; Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) av unga lagöverträdare (LUL) och Socialtjänstlagen (SOL) (BRÅ, 2009). Målsättningen för behandlingen är att främja en social och positiv anpassning för individen och även en anpassning in i samhället. Genom detta sätt vill man bryta den kriminellas beteende och undvika frihetsberövande åtgärder så som fängelse (a.a.).

Varje kommun ansvarar för att de som vistas i kommunen får det stöd och hjälp som de behöver (Socialstyrelsen, 2009). Socialnämnden har det yttersta ansvaret för att barn och ungdom ska växa upp under trygga och goda förhållanden, samt följa utvecklingen hos barn och unga som visat tecken på en ogynnsam utveckling (a.a.). Socialtjänsten har ansvar för barn och ungdomar, speciellt ungdomar som har missbruksproblematik och för unga lagöverträdare. Målet är att hindra tendenser till att ungdomar döms till påföljder inom kriminalvården (a.a.).

3. Tidigare forskning

I detta kapitel redovisas den tidigare forskning samt de avhandlingar och studier som anses relevant för vår uppsats.

3.1 Mötet mellan klient och socialsekreterare

Carlsson (2003) skriver i sin avhandling att när aktörerna, alltså klienten och socialsekreteraren möts i socialkontoret startas ett samspel mellan dem. Mötet mellan dessa aktörer beskriver Carlsson (2003) som både ett grundläggande möte mellan individer, men samtidigt ett möte mellan två föreställningsvärldar, olika rationalitet samt behov. Carlsson (2003) beskriver vidare att klientens och socialsekreterarens första möte blir en början och en startpunkt för en fortlöpande, ömsesidig samtalsutveckling, där aktörernas avsikter samt handlingar ständigt möts och påverkar varandra. Aktörernas handlande i mötet får en betydelse senare i det fortsatta samarbetet (a.a.).

Socialsekreteraren har en förutbestämd position i organisationen, med andra ord socialtjänsten är en laglig makt som därmed följs med den samhälliga uppdraget som socialsekreteraren har på sig (Carlsson, 2003). Carlsson (2003) refererar i sin avhandling till Phillimore (1981) som kallar socialsekreterarens makt för *Positional power* och *Coercive or satuary power*. Socialsekreteraren agerar inte på egen hand, utan denne representerar socialtjänsten och följer organisationen med dess krav, regler, lagar och riktlinjer. I sin yrkesutövning införlivar socialarbetaren det samhälliga uppdraget som är i form av tjänstemannaansvar, och som i sin tur ligger till grund för och som visar sig i de olika bedömningar och besluten som rör klienten ifråga. Enligt Carlsson (2003) är klienten och socialsekreteraren de primära aktörerna och organisationen fungerar som en arena för denna process.

Klienter som kommer till socialtjänsten har ett visst problem och det är det problemet som är den direkta orsaken till att denne klient får kontakt med socialtjänsten (Carlsson, 2003). Dessa klienter har oftast någon form av tidigare erfarenhet. Många känner till de föreställningar och myter som redan finns om socialtjänsten och som sprids runt i samhället. Ställningsmässigt hamnar klienten oftast i maktunderläge, en position som Carlsson (2003) menar att vissa klienter accepterar medan andra klienter som aktivt motsätter sig. Många känner redan från början en stor osäkerhet att behöva vända sig till socialtjänsten, vilket gör att första steget att ta kontakt med socialtjänsten är problematisk redan från start (a.a.). Många kan uppfatta sitt klientskap som ett misslyckande, vilket också många gånger förknippas med skam och skuld känslor. Då spelar initiativet en viktig roll, klienter som kommit till socialtjänsten på egen hand har lättare för att öppna sig, medan dem som har tvingats komma till socialtjänsten är ofta mindre motiverade (a.a.). En press från omgivningen hos de som kommer frivilligt till socialkontoret kan leda till en påtvingad kontakt med socialtjänsten, vilket enligt Carlsson (2003) kan orsaka ett motstånd hos klienten och inledande svårigheter för socialsekreteraren.

3.2 Det räcker inte med att vara snäll och artig

Socialstyrelsen (2015) har i sina allmänna råd styrkt socialsekreterarnas bemötande och vilken betydelse det har för den enskilde klienten. Enligt socialstyrelsen (2015) kännetecknas ett professionellt bemötande utav förmågan att visa respekt, ödmjukhet, empati och tillit för klienterna. I ett professionellt bemötande ingår även förmågan att kunna bemöta människor i kris och att kunna hantera motstridiga intressen och konflikter samt att inte skuldbelägga någon. Det kan finnas anhöriga som är drivande och krävande där det ställs krav på handläggaren att urskilja vad som är den enskildes behov och önskemål och vad som är de anhörigas önskemål utan att kränka någon av de berörda (Socialstyrelsen, 2015, s. 401).

Bemötande är det första som nämns när man talar om värdegrund. Det är bemötandet som är grunden till hur mötet mellan klient och socialsekreterare kommer att fungera (Socialstyrelsen, 2012). När man tänker på bemötande så tänker man ofta på att man ska vara vänlig och hjälpsam, men vad är det egentligen som utgör ett gott bemötande? Räcker det med att vara snäll? Eller räcker det med att vara korrekt och artig? (a.a.). Alla vi har erfarenhet av ett dåligt bemötande och det är den erfarenheten som vi bär med oss och som påverkar vår syn på bemötandet (Socialstyrelsen, 2012). Ibland kan vi känna oss bemötta på ett dåligt sätt trots att den andra personen har skött sitt jobb *korrekt*, till exempel genom att ha svarat på våra frågor och bemött oss artig. Vi kan ibland uppleva att den andre personen inte bryr sig om oss, oavsett om personen är trevlig eller inte. Detta är mysteriet med bemötande, det räcker alltså inte med att vara snäll, korrekt, artig och ha kunskaper för att vi ska känna oss väl bemötta (a.a.).

Det kan vara svårt att sätta fingret på varför vi upplever att en persons eller organisations bemötande är bra respektive mindre bra. Oftast handlar det om subtila eller omedvetna beteenden. Hur bemötandet uppfattas beror på graden av professionalitet och utfallet av mötet från den som bemöter och hur väl individen blir uppmärksam. Den som blir bemött är den som avgör hur bemötandet har varit (Socialstyrelsen, 2012).

3.3 Bemötandets betydelse i det professionella mötet

Det som skiljer professionella möten från andra är att den professionella inte bara möter, utan också aktivt bemöter den andre individen, som i det fallet är klienten (Hydén, Socialstyrelsen, 2001). Den professionella ska med sin kunskap, sina erfarenheter och resurser ge den hjälp, assistans eller insats som klienten i fråga behöver för att kunna förbättra sin situation (a.a.).

De professionella som träffar och bemöter klienter har olika villkor och krav på sig och detta får i sin tur betydelse för samspelet i mötet. När det gäller socialarbetare finns det begränsade förutsättningar inom ramen för det juridiska systemet och där styr lagstiftningen en stor del av arbetet, samtidigt som det också finns olika formella regler och normer som man måste ta hänsyn till (Hydén,

Socialstyrelsen, 2001). När mötet och bemötandet bygger på formella regler, organisatoriska rutiner, professionella ideal samt normer, finns det risk att det kan uppstå problem och/eller svårigheter i bemötandet (Hydén, Socialstyrelsen, 2001).

En vanlig missuppfattning om professionell hållning är att vara lite distanserad och neutral, skriver Ulla Holm (2009) leg. psykolog och docent, i sin bok "*Det räcker inte att vara snäll*". Denna missuppfattning kommer av att man har fått lära sig att inte blanda in sina egna känslor. Författaren menar att många tror att personlig och privat är samma sak och att vara privat är att vara oprofessionell. Om man styrs av de egna behoven kan man inte skilja på sin egen roll och den andres (a.a.). Holm (2009) ser det som något positivt att vara personlig, för enligt författaren visar detta på att socialsekreteraren visar den enskilde klienten uppmärksamhet, intresse och att se klienten som en medmänniska. För exempelvis unga lagöverträdare är det avgörande för samarbetet att klienten blir bemött som en person. Att vara personlig, visa närvaro, intresse och koncentration i kontakten kräver inte mer tid än motsatsen (a.a.). Holm (2009) beskriver två övergripande krav i ett professionellt förhållningssätt:

Att acceptera att relationen till klienten inte är symmetrisk, alltså regelbunden.

En klient kan vara upptagen av sina egna problem, rädsla, smärta osv. Detta betyder att klienten tenderar att vara egocentrisk, självupptagen och inte se omgivningen eller inte orkar intressera sig på samma sätt som andra. Relationen blir asymmetrisk genom att den professionelle, som har de största kraven på sig, låter den andres behov ha företräde (Holm, 2009)

Att vara medveten om egna behov, känslor och impulser.

Den professionelle måste försöka ha en medvetenhet om vilka inre reaktioner, känslor och behov denne upplever. När man är medveten om de känslor eller behov som kan uppstå har man en chans att kontrollera dem så att de inte tar överhand. Om de förblir omedvetna kommer de ändå till uttryck på olika sätt, utan att man ens förstår sig på dem, däremot märker omgivning det. Den professionelle kan ha en mängd olika behov såsom behovet av makt, behovet att bli sedd, behovet att vara duktig och så vidare. Det är när våra egna behov tar överhand som klienternas integritet och trygghet kommer i farozonen. Att ha en reflekterande förmåga innebär att man kan ta ett steg bort från sig själv och granska inte bara sitt beteende, utan även känslor och motiv. Det innebär att ha god självkänedom helt enkelt (Holm, 2009).

3.3.1 Frågans betydelse

I det professionella mötet har socialarbetaren till stor del makt över hur mötet bör se ut och hur det uppfattas. Författarna till boken "*Hur står det till?*", menar att genom frågorna utövar de makt (Carlander & Carlander, 2007). Alltså vilka frågor socialarbetaren väljer att fråga har en betydelse för maktpositionen. Frågorna har i vissa sammanhang varit viktigare än svaren. "Frågor är som nycklar-

med en nyckel kan man öppna och låsa” (Carlander & Carlander, 2007, s. 5). Vidare beskrivs frågan som ett sätt att utöva makt, makten att öppna för nya möjligheter och makten att stänga igen och låsa inne en annan människa. Konsten att ställa frågor och på vilket sätt en fråga ställs är nog så viktig i människovårdande yrken. Frågandet är det bärande elementet i varje professionell möte (a.a.). Våra frågor signalerar ett intresse, de visar om vi har förstått och att vi är engagerade i den andre. Frågorna för också samtalet vidare. Författarna menar att vi alltför ofta använder vårt frågande på ett snävt och inskränkt sätt. Vi frågar för att fylla kvoten av ett bestämt informationsbehov. Öppna frågor ger däremot klienten möjlighet att inte bara besvara utan även *reflektera* och på detta sätt kan en annan sorts relation skapas.

Martin Buber (1994), professor i socialfilosofi, tog fasta på detta förhållande, *jag-du* och *jag-det*. Dessa två grundläggande begrepp skiljs åt genom att jag-du relationen bär på ett större värde för människan. Båda parterna räknas i situationen. Buber (1994) menar, att om ett möte mellan två människor verkligen ska bli ett möte måste där finnas såväl ett “jag” som ett “du” (a.a.).

Vi människor har olika sätt att närma oss varandra, iakttagen - betraktad - bli delaktig. Jag-du relationen är det verkliga mötet mellan människor, öppna och empatiska frågor ger möjlighet till denna relation. När det övergår till snäva frågor skapas en jag-det relation. Det innebär att någon av personerna har blivit ett objekt för de andre. Det är ett förhållningssätt som man har till någon eller något man t.ex. drar nytta av, får kunskap om eller erfarenhet av och därigenom kan använda sig av på olika sätt. Jag-det är ett förhållande mellan objekt och subjekt. Buber (1994) menar, att jag-det relationen är något vi varken kan eller bör undvika dock. Ingen människa skulle klara av att ständigt befinna sig i en jag-du relation eftersom det krävs en ständigt pågående närvaro. Det skulle vara svårt att ständigt vara i en jag-du relation (a.a.). För att återgå till frågan betydelse med frågornas hjälp kan vi upprätthålla en relation till klienten. Frågorna visar att vi är genuint nyfikna, angelägna och att vi bryr oss. Det signalerar ett intresse och med vårt frågande görs det tydligt att klienten själv har en kunskap som är viktig för sammanhanget (Carlander & Carlander, 2007). Frågans betydelse hjälper klienten att börja fråga sig själv och starta en inre konversation hos denne själv. Det måste också finnas utrymme för att klienten att ställa frågor (a.a.).

3.4 Bemötandet inom socialtjänsten och unga lagöverträdare

Socialnämnden har det övergripande samhällseliga ansvaret för de ungas sociala situation, och nämnden ansvarar så långt det är möjligt för vården av unga som begår brott. I socialstyrelsens artikel om barn och unga som begår brott, visas hur angeläget bemötandet är:

Socialnämnden har även ett ansvar för att den som utsätts för brott och dennes närstående får stöd och hjälp (5 kap.11§ SoL). Omgivningens stöd och inställning är av stor betydelse för hur barn och unga

hanterar att bli utsatta för brott. Forskning visar att ett bra bemötande, stöd och adekvat information betyder mycket för såväl återhämtningen som för brottsutredningen och för brottsoffrets fortsatta medverkan i rättsprocessen. Även medling kan ge positiva effekter för brottsoffer. Unga som har blivit utsatta för skrämmande eller traumatiska händelser behöver få ett bra bemötande och ett kompetent stöd så att de kan gå vidare i sina liv på ett konstruktivt sätt. Detta är en angelägen uppgift för alla vuxna som möter dessa unga människor (Socialstyrelsen, 2009, s. 19).

Flera författare så som Røkenes och Hanssen (2007) och Blennberger (2010) upplyser hur socialarbetare bör agera i bemötandet med klienter. Empati och respekt är några av ledorden och valet av språkbruk är en viktig komponent. Vikten av att bemöta människor som kommer i kontakt med socialtjänsten med integritet och respekt framgår i socialtjänstlagen portalparagraf (SoL 1 kap. § 1) där det står ”Verksamheten skall bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet”. Socialstyrelsen tar upp detta i sina allmänna råd gällande handläggning och dokumentation av ärenden som rör barn och unga: ”professionellt bemötande kännetecknas av förmågan att visa respekt, ödmjukhet och empati samt att kunna skapa och upprätthålla en förtroendefull relation med den enskilde” (SOSFS, 2006:12, s. 37).

Börjesson (2008) påpekar att den professionella kan disponera över sitt teoretiska tänkande, har kännedom om olika metodiska sätt att arbeta men också att man använder sig själv som ett viktigt instrument.

Vivianne Barnes (2010) har i sin kvalitativa studie belyst arbetet mellan barn och ungdomar mellan ålder 12 och 20 års rättigheter och socialarbetarens arbetsområde i Storbritannien (Barnes, 2010). I studien diskuterar Barnes (2010) skillnaderna mellan socialarbetarnas egna attityder och ungdomarnas inställningar och uppfattningar samt hur dessa två påverkar arbetet emellan dem. Studiens mål var att undersöka deltagarnas synpunkter och upplevelser av det sociala arbetet samt de metoder socialarbetarna använde sig av i arbetet med unga. I studien fann man att ungdomar stärktes av de socialarbetare som visade, att man brydde sig om dem och såg dem mer som en *vän* än en klient. De socialarbetare som fokuserade på individens rättigheter, kunde lyssna och som strävade efter en positiv relation till ungdomen, var de som kom att utveckla ett bra samarbete. Ungdomarna kunde känna av vilka socialarbetare som inte var särskilt lyhörda eller tillgängliga (a.a.). Vissa socialarbetare kom inte på avtalade möten, vilket fick ungdomen att känna sig åsidosatt. En del beslut togs *över deras huvuden* och vissa av ungdomarna kände att socialarbetarna pratade med dem som om de var *småbarn*. Barnes (2010) citerar två ungdomars kommentarer från studien “He listens to what I have got to say and respects my view “ (Barnes, 2010, s. 1282) och “I don’t think they really care. I just think they’re just there, sort of thing—doing a job “ (Barnes, 2010, s. 1282). De socialarbetare som deltog i studien betonade också vikten av en positiv relation mellan ungdomarna och dem själva. Barnes berättar vidare, att det fanns starka bevis på att socialarbetarna anser att relationen med den unge är det

viktigaste. Det styrande var att arbeta för en positiv relation. Citat från en socialarbetare från studien “I think it’s really, really important that you are the one person that does not let them down because they’re let down everywhere else” (Barnes, 2010, s. 1283).

Andra studier visar att relationen mellan socialarbetaren och den unge är av mycket stor vikt. Detta har Alison McLeod lyft i sin studie från 2008. Hon har undersökt hur effektivt socialarbetarna lyssnat på ungdomar, som har blivit omhändertagna i en kommun i norra England. Undersökningen följdes av djupintervjuer hos socialarbetarna och intervjudata från unga (McLeod, 2008). Hon kom bl.a. fram till att värdet av positiva relationer dem emellan är kopplat till ihållande och bättre långsiktiga resultat. Begrepp som *vänskap* och *jämlikhet* dök upp som vittnesbörd från ungdomarna som intervjuades. När socialarbetaren mötte den unge som en jämställd, blev resultatet bättre vid insatserna. I studien framkom det att när socialarbetaren intar den professionella rollen som en myndighetsperson och möter den unge, leder det oftast till att den unge känner sig mindre betydelsefull och inte lika bra bemött (a.a.).

3.4.1 Socialtjänstens insatser

Som vi har nämnt tidigare visar forskning att ett bra bemötande, stöd och information betyder mycket för såväl brottsoffrets fortsatta medverkan, återhämtning samt för brottsutredningen. Unga som har blivit utsatta för traumatiska händelser behöver få ett kompetent stöd så att de lättare kan gå vidare i sina liv på ett konstruktivt sätt. Detta är en viktig uppgift för alla vuxna som möter dessa unga (Socialstyrelsen, 2009). Här nedan kommer en beskrivning på olika centrala tankegångar som socialtjänsten (Socialstyrelsen, 2009) eftersträvar när det kommer till unga som begår brott.

Behandlingstanken - Rätt anpassad vård och behandling inom socialtjänsten anses bättre kunna motverka fortsatt kriminalitet än samhällets reaktioner som har straffvärdet som ensam grund. Utvecklingen inom straffrätten har lett till att förutsättningarna för överlämnade till vård inom socialtjänsten har skärpts (Socialstyrelsen, 2009).

Principen om *förutsägbarhet* - Kan inte tillämpas fullt ut men i rimlig utsträckning förutse vilken vård eller vilka åtgärder socialnämnden planerar att vidta. Genom regler om att socialnämndens yttranden ska innehålla ett kontrakt eller en plan för vården, blir därför detta möjligt. Bestämmelser om ungdomsvård finns i 32 kap. 1 § BrB. Bedömningen sker i enlighet med principerna för påföljdsval, mot bakgrund av den unges ålder. Egentligen är inte brottets allvar intressant för socialtjänsten eftersom eventuella val av insats, barnets behov och insatserna ska vara det bästa för barnet. Det gör att bedömningen av brottet är väldigt olika och får olika konsekvenser (Thunved & Clevesköld, 2010).

Principen om *proportionalitet* - För att tillgodose kravet på proportionalitet har domstolen möjlighet att förena påföljden med ungdomstjänst. Principen uppnås genom krav på domstolen att på ett mer uttalat sätt överväga om socialnämndens insatser är tillräckligt ingripande med hänsyn till den unges tidigare brottslighet (Socialstyrelsen, 2009).

Principen om *konsekvens* - Regler har införts om att socialtjänsten är skyldig att informera åklagare om den planerade vården inte kommer till stånd.

Principen om *barnets bästa* - Och om barnets rätt ska komma till tals och få sin åsikt beaktad med hänsyn till ålder och mognad. Det har förts in i socialtjänstlagen och LVU.

När den unge har begåtts brott ställs såldes två centrala synsätt ihop, socialtjänsten och domstolarna. De ingår i ett påföljdssystem och dess regelverk måste balanseras mot varandra (Tärnfalk, 2014). Det finns även en *samverkan* mellan socialtjänsten, polis och åklagare som ska fungera för att göra arbetet mer effektivt och tillföra ny och fördjupad kunskap (Forkby, 2007) Exempel på samverkansbehov vid mer omfattande insatser:

- Rutiner för konsultation, remiss respektive anmälan till ungdomspsykiatri och socialtjänsten, som är väl kända och även innehåller rutiner för återkoppling.
- Struktur för professionella nätverksmöten för samordnad planering då flera myndigheter har kontakt med en familj.
- En särskild sektorsövergripande mötesform för att hantera samverkan när det krävs exceptionella samlade insatser eller när samverkan riskerar att bryta samman.
- Samordnarfunktion i vissa ärenden, med uppgift att bevaka barnets perspektiv, värna om föräldrarnas delaktighet och följa upp att de överenskomna insatserna genomförs.
- Rutiner för tvärprofessionella bedömningar och insatser när barn och unga behöver stöd och skydd.
- Rutiner för snabbt agerande vid misstanke om att ungdomar missbrukar alkohol eller droger respektive begår brott (Socialstyrelsen, 2007).

Etiska dilemman som kan uppstå vid samverkan är att, tvång och kontroll ibland ingår i uppdraget och olika perspektiv kan komma i konflikt, t.ex. barn- och vuxenperspektiv. Barn och föräldrar befinner sig emellertid i ett beroendeförhållande till skola, socialtjänst m.fl. även inom ramen för frivilligheten. Det finns alltid en risk att berörda genom samverkan upplever att kontrollen ökar, därför är det av största vikt att samverkan inkluderar mesta möjliga delaktighet och öppenhet samt att de samverkande verksamheterna är lyhörda när det gäller formerna för samverkan (Socialstyrelsen, 2007).

När socialtjänsten ingriper ska den unges vårdbehov, baserat på hans/hennes aktuella social situation tas i beaktning. Brott som har hänt i det förflutna ska inte ha betydelse (Socialstyrelsen, 2007). Några andra grundprinciper som hör till socialtjänstens arbete med unga är *helhetssynen*. Principen går ihop med det utvecklingsekologiska synsättet. Synsättet står för att såväl utredningen

som uppföljningen av insatser måste påverka varandra ömsesidigt av följande områden; *ungas behov, föräldrarnas förmåga, faktorer i familj och miljö* (Socialstyrelsen, 2009).

De uppgifter som socialnämnden ska utföra anses lämplig utbildning och erfarenhet vara viktigt (3 kap. 3 § SoL). Här nedan beskrivs några områden där personal behöver både teoretiska och praktiska färdigheter i (Socialstyrelsen, 2009):

- barns och ungas utveckling och behov
- utredningsmetodik
- samtalsmetodik
- samverkan
- regelverk och rättsutveckling
- insatser och dess effekter
- uppföljning och utvärdering

4. Teoretisk referensram

I detta kapitel presenteras de teoretiska perspektiven och utgångspunkterna som har använts för att analysera det insamlade datamaterialet som sedan presenteras i uppsatsens resultat- och analysdel. De teoretiska utgångspunkter som vi har valt ut för denna uppsats är Johan Asplunds teori om *social responsivitet* (Asplund, 2010) och Per Echeverris (2010) bemötandeteori om *inifrån och utifrån perspektiv på bemötande och bemötandestilar*. Dessa teorier är relevanta för vår uppsats, då det handlar om att genom ett vetenskapligt sätt studera hur individer tänker, påverkar och samspelar med varandra. Nedan presenteras teorierna mer ingående.

4.1 Johan Asplunds teori – elementära former

Asplunds teori kretsar kring begreppet *social responsivitet*, vilket innefattar en form av samspel. För att kunna förstå begreppet som sin helhet behöver även innebörden av dess komponenter förklaras. Socialitet kan förstås som sällskaplighet, människan trivs i andras sällskap och denne lever upp i andras närvaro. Responsivitet kännetecknar en svarsbenägenhet (Asplund, 2010). Vad en person gör är ett gensvar på vad den andra personen nyss har gjort, vilket i sin tur ger ett gensvar från den andra personen etc. (a.a.). Den sociala responsiva människan, lever upp i närvaro av andra. Det innebär att människan responderar på en eller flera andra människors närvaro. I detta sammanhang är ord som *fråga* och *svara* något som inte behöver röra sig om en muntlig kommunikation (a.a.). Detta kan ses som att när någon ler mot oss, så responderar vi kanske med ett leende tillbaka. Människan har en medfödd disposition att *svara* när andra ställer *frågor*. Asplund (2010) skriver vidare att vara social responsiv innebär att respondera på stimuli exempelvis när någon blir arg på oss reagerar vi genom att bli ledsna eller själva blir arga. Enligt Asplund (2010) är socialt responsivt beteende något tanklöst och

kan manifesteras på olika sätt som i vrede, sorg, glädje, gott som ont eller bra som dåligt. Asplund (2010) vill förstå människan som en varelse som lever upp i närvaro av andra. Han menar att i ensamhet eller isolerad blir hon liv- och mållös. Den moderna människan förväntas dock lägga band på sig själv och på sin sociala responsivitet för att kunna förhålla sig saklig och objektiv till sin omvärld. Asplund (2010) menar att responderingen inte bara sker människor emellan utan mellan olika ting som kan kommuniceras med. Författaren exemplifierar detta med att beskriva samspelet mellan parningsbeteendet hos hanar av en fjärilsart och kommunikationen mellan en drakflygare och dennes drake (a.a.)

Asplund (2010) gör skillnad på social responsivitet och asocial responslöshet. De är varandras motsatser och är ömsesidigt uteslutande det vill säga, en social responsivitet följer inte ett protokoll eller är tyglad och formaliserad utan kännetecknas av improvisation. Asplund (2010) förklarar att barns lek ger uttryck för en fri social responsivitet då den är ombytlig och oförutsägbar. Asplund (2010) förklarar inte den asociala responslösheten lika ingående som den sociala men eftersom den asociala är dess motsats kan ordet förstås mer som formellt eller komplext. I praktiken tar sig den asociala responslösheten mer i uttryck som något mekaniskt beteende eller avsaknad av nyfikenhet och sällskaplighet. Författaren beskriver det som att den sociala responsiviteten med tiden klingar av och ersätts då av asocial responslöshet, exempelvis mitt under en dialog kan vår uppmärksamhet riktas helt åt ett annat håll eller mot någon annan (a.a.). Vi är dock på så vis både sociala responsiva och asociala responslösa på samma gång i detta hänseende. Det pågår en beständig växling mellan asocial responslöshet och social responsivitet. Asplund (2010) förklarar som sagt inte så djupgående den asociala responslösheten men delar upp den i två delar, elementär och icke-elementär. Den elementära asociala responslösheten kan bero på kognitiva begränsningar eller av *mättnad*. Asplund (2010) menar att när vi blir *vuxnare* är vi ibland medvetet asociala, att det inte passar sig att respondera på alla stimuli. Asplund (2010) beskriver vidare om ett tillstånd som kallas för *responsorium*. Det sker när individerna avskärmar sig och förbiser sin omgivning, då hamnar hon i ett responsorium. Författaren ger ett exempel på en tågresa, som utspelar sig mellan Holte och Köpenhamn. En prydlig, nykter man försöker ge bort en tågbiljett. Han går runt till alla passagerare och erbjuder biljetten som ingen tackar "ja" till. Ingen vill ens låtsas om mannen, som går runt och erbjuder en gratis tågbiljett. När mannen sedan går av, utvecklas menande blickar mellan de andra i vagnen. Mannens beteende upplevs som något besvärande för de andra medresenärerna. Beteendet som mannen uppvisar bryter mot de *osynliga* regler och normer som förekommer i samhället. De responderar inte på hans stimuli utan är på så sätt medvetet asocialt responslösa (a.a.).

4.2 Per Echeverri - bemötandestilar

Vem avgör om det är gott eller dåligt bemötande, enligt Per Echeverri, fil.dr i företagsekonomi och lektor vid Karlstads universitet, är bemötandet alltid kontextbundet. Om det är gott eller dåligt beror på sammanhanget, situationen, vad som är syftet med det man gör, vad som har sagts innan, vem som har sagt vad osv. Vi kan närma oss fenomenet bemötandet utifrån olika aspekter. Vi vill i vår uppsats lyfta fram olika förhållningssätt, attityder, interaktiva beteenden och upplevelser.

Myndighetsuppdrag handlar oftast om att kombinera två traditioner, dels att utöva en myndighetsutövning där det handlar om sakfrågor, expertkunskap och beslutskapacitet (Echeverri, 2010). Den andra delen handlar om serviceorientering, efterfrågan vad klienten vill ha och önskar, och så långt det är möjligt leverera detta. Handläggare och tjänstemän är organisationens ansikte utåt, därför har deras sätt att uppträda en betydelse för människors syn på organisationen (a.a.)

4.2.1 Inifrån- och utifrånperspektiv på bemötande

Genom att urskilja en beteendenaspekt och en upplevelsaspekt går det att få en djupare förståelse av fenomenet bemötande. Bemötandet kan upplevas av såväl den som bemöter som den som blir bemött.

Bemötande är som fenomen mycket mer än ett beteende (Echeverri, 2010). Med ett inifrånperspektiv belyser man aspekter hos den som bemöter: vilka intentioner känslor och värderingar som uttrycks och vilka tankar denne har. Med ett utifrånperspektiv kan man belysa känslor, tankar, intentioner och värderingar som den bemötte tillskriver den som bemöter. Viktigt att belysa är att det som finns på insidan hos den som bemöter inte alltid motsvarar det som syns på utsidan.

När vi bemöter använder vi oss vanligtvis av det talande språket, ord och meningar som förmedlar det som vi vill ha sagt (Echeverri, 2010). Talet formas i ett samspel med den andre. författaren lägger sin tyngdpunkt även i det ovidkommande. Vi kan behöva beröra andra aspekter än orsaken till samtalet. Personlig information eller oväsentliga saker – småprat. Sådant kanske ändå inte är ovidkommande trots allt (a.a.). Genom att *känna på varandras världar* kan man öka och skapa ett förtroende. Allt har dock sin balans. Ibland kan det ge ett uttryck för bristande respekt, för den andres tid. Lyhördhet för var den andre befinner sig i sin tankevärld och vilken riktning samtalet ska fortskrida är att föredra. Andra vanligt förekommande interaktiva aspekter är; turtagningen, asymmetri, bemötande på arbetsplatsen och rumsliga dimensionen (a.a.).

Turtagningen: Underförstådda regler för vem som pratar och när. Vi ger och tar *rätten till ordet*. Det ger ett slags driv i samtalet, parterna förser varandra med associationer, information och tankar. En betydelsefull del i samtalet blir förmågan att avbryta, lyfta fram vad man faktiskt tycker, begära ordet etc. Genom att spegla varandra och komma överens om något, utvecklar man ett gott samspel (Echeverri, 2010).

Asymmetri: Asymmetrin i en relation påverkas av att myndighetspersoner har ett slags kunskapsöverläge (Echeverri, 2010). Klienten kan vara ekonomisk beroende av myndigheter t.ex.

socialtjänsten eller av andra skäl beroende av myndigheten. Handläggaren strukturerar den kontext som klienten interagerar med dem själva och myndigheten. Vidare är det handläggaren som lär klienten hur de ska bete sig som klient (a.a.). I skandinavisk kontext förknippas asymmetrin som positivt och genom ett medmänskligt handlande snarare än en position. Den positionen kan annars utnyttjas. Att utöva beslutsmakt, genom att visa upp förståelse, genuint lyssnande, se klienten i ögonen kan myndighetspersonen förmedla en mer tydlighet än en maktperson (a.a.).

Rumsliga dimensionen: Det fysiska rummet har en viss påverkan hur interaktionen förväntas gå till. Sättet en klient får komma in i rummet, hur man rör sig i rummet och bara genom en sådan traditionell sak som att hålla upp dörren för någon har påverkan. På samma sätt som vi samspelar språkligt samspelar vi rumsligt (Echeverri, 2010).

4.2.2 Bemötande som social handling

När vi pratar om bemötandet i den här studien menar vi att det är en handling som riktar sig mot någon annan eller några andra. Den som bemöter är den som utför handlingen medan den som blir bemött är den eller de som upplever bemötandet, den unga lagöverträdaren i detta fall (Echeverri, 2010). Mellan dessa parter uppstår en kommunikation och på så sätt framträder en upplevelse av bemötande hos den som blir bemött. Den som bemöter kan ha en egen föreställning av sitt eget bemötande men den behöver inte nödvändigtvis överensstämma med upplevelsen hos den som blir bemött (a.a.). De skillnader som uppstår mellan den som bemöter och den som blir bemött skapar inte alltid en slags spänning mellan parterna. Oftast den som bemöter utför sina handlingar inom ramen för sitt yrkesuppdrag, sin roll eller sin relation till den som blir bemött, alltså klienten (a.a.). Parterna möts således i en kontext men det kan också rymma skilda uppfattningar angående syftet med kontakten, föreställningar om hur samspelet ska gå till, hur ett visst beteende ska tolkas och hur mycket tid man vill lägga på kontakten (a.a.).

4.3 Bemötandestilar

Här fördjupar vi oss mer ingående i de olika bemötandestilarna som Echeverri (2010) som beskriver i sin teori. Vi kommer även presentera olika typer av kommunaktion och vad som sägs vid sidan av orden.

4.3.1 Formellt och informellt bemötande

Det finns olika sätt att skilja på formellt och informellt bemötande. Med formellt menas att bemötandet är kopplat till en bestämd form av beteendekod (Echeverri, 2010). Ett beteende som håller sig inom givna ramar. Kan ses som relaterat till ett visst yrke, ofta strikt, återhållsamt och begränsat. Det informella bemötandet är mer präglad av frihet i förhållande till mer personliga och varierande till

sitt beteende (a.a.). Oftast går det utanför vad som förväntas och det kan vara mer känslösamma samt varierande. I möten varierar bemötandet mellan formellt och informellt bemötande (Echeverri, 2010). Variationen eller växlingen har stor effekt i interaktionen och påverkar den andres upplevelse av bemötande. Formellt bemötande bygger vanligtvis på expertkunnande, hierarki eller status. Informellt bygger på personliga, vänskapliga eller hjälpsamma. Genom att växla mellan dessa utnyttjas kraften i respektive bemötandestil (a.a.).

4.3.2 Rutinmässig och hurtigfrisk bemötandestil

Det finns andra bemötandestilar än informellt eller formellt bemötande. Här presenteras några olika bemötandestilar med dess innebörder, funktioner, mimik, vokalitet och verbalitet (Echeverri, 2010).

BEMÖTANDE			BETEENDE		
HUVUDTYPER	INNEBÖRDER (typiska drag)	FUNKTIONER (effekter)	MIMIK	VOKALIT- ET (hur det låter)	VERBALI- TET (vad man säger)
“Rutinmässig”	det går fort, oengagerad, dyster	påskyndande, distanserad, stressad, offensiv	kollar åt sidan, orolig blick, neutral, inaktiv min	entonigt, kvickt, tempo	faller klienten i talet, få ord
“Hurtigfrisk”	tjänstvillig, sprudlande, uppmuntran- de	tar på sig genans, uppmuntran- de, trevlig, skapande	ögonbryn, leende, lyfter huvudet	högt tonläge, uppåt- gående, variation	inga problem, glatt hejande, småprat
“Intetsägande”	passiv, tråkig, kort/ego- centrisk	defensiv, distanserande, ego- centrerade	Inaktiv	entonigt, lägre tonläge	fåordig
“Återkopplande”	fortsätter	återkopplande	grimaserar,	varierande	mycket prat,

	kontakt, direkt, anpassning, symmetri	responser, erbjudande, förklarande	lyfter ögonbryn, underfundig min, ideliga ögon- kontakt		många responser, korta förtydligan- de, tänker högt
“Tillmötesgående”	beredskap, obesvärad, hjälpssam	betjänade, känslorfram- kallande, beskyddade, förtydligande	ögon- kontakt, lyft huvud	omhuldade, tonfall, sjunkande eller upp på slutet	Återkopplar, orden ackompanje- rar poserna och inte tvärtom

Figuren efter Per Echeverri, Bemötandeboken (2010) s. 56-57(Echeverri tar upp sex olika bemötandestilar. De huvudtyper som inte har tagits med är “skämtande”. Figuren läses enklast från vänster till höger.

Rad nr 2, den *hurtigfriska* bemötandestilen kan sägas ha innebörder av bl.a. uppmuntrande och tjänstvillighet, och har också en funktion i samtalet. Den kan fungera som en som bryter den förväntande och lite mer formella oengagerade stilen. Den skapar en tillfällig känslomässig uppmuntran hos klienten, varvid en välbefinnande känsla förhoppningsvis infinner sig. Echeverri (2010) delar upp de olika bemötandestilarna i modaliteter, d.v.s. olika omdömen istället för att betygsätta dem. Modaliteterna i denna figur används som en form av kommunikativa medel i så som; ord, mimik och gester m.m. De visar på en slags spridning från ordinärt bemötande till mycket gott bemötande. De olika stilarna kan ha olika slags modaliteter i en kommunikation. Bemötandestilar som *intetsägande* och *rutinmässiga* har färre modaliteter än de övriga (Echeverri, 2010).

4.3.3 Vid sidan av orden

Vi har i tidigare avsnitt uppmärksammat kommunikativa redskap, bemötandestilar och interaktiva aspekter. Den näst sista delen presenteras *multimodal kommunikation*, alltså information som läggs till utöver det som uttrycks med ord. I en interaktion med en annan människa, ansikte-mot-ansikte används många olika sorters medel, s.k. multimodalitet (Echeverri, 2010). Det finns olika synonymer till multimodalitet, metaspråk, paraspråk, icke-verbalitet och extralingvistiska koder. Vi har bekantat oss tidigare med kroppsspråk men inom multimodalitet finns en rad ytterligare utmärkande egenskaper så som, gester, mimik, huvudrörelser, ögonkontakt, beröring, utseende, kläder, interiör, fysiska attribut

och mycket mer. I samband med ett bemötande är positionen i rummet en modalitet, vilken position man intar t.ex. armbåge eller bålåge– i rummet och i förhållandet till motparten. När bålen vänds rakt mot den man talar med signalerar man en intresseinriktning. Vänds bålen bort för mycket åt sidan eller helt bort kan det signalera ett ointresse och bristande villighet att bemöta. Ibland kan man vända sig lite åt sidan för att skapa en mer avspänt intryck (Echeverri, 2010). En annan modalitet är mimiken som uttrycks under tiden man talar ögon-, mun- och ansiktsrörelser. Echeverri (2010) nämner att ett glatt leende uppskattas nästan alltid. Det signalerar på ett kraftfullt sätt den goda viljan, harmoni och att man vill den andra väl. Echeverri (2010). En annan viktigt mulitmodalitetet är ögonkontakt. Graden av ögonkontakt kan också spela roll. Det är viktigt med ögonkontakt i varierande stunder (a.a.). Genom att titta någon i ögonen medan man pratar varvat med att man tittar på omgivningen skapar en avslappnad atmosfär. Den sista modaliteten är tystnad som kan vara talande, vilket är paradoxalt. Det finns situationer där tystnad inte betyder något speciellt (a.a.). Men i de situationerna där det kan förväntas att man säger något, eller antyder något med ord kan tystnad uppfattas som ett budskap. Kontexten, alltså sammanhanget kan ge svar på vad tystnaden kan betyda (a.a.).

Genom att konstatera att det finns en rad olika bemötandestilar som påverkar hur bemötandet uppfattas finns det inte en stil som över markerar det *goda* bemötandet (Echeverri, 2010). En sammanblandning av lyhördhet, kroppsspråk, intonation, turtagning, ögonkontakt etc. utgör en kompott av olika uttryckssätt som signalerar reaktioner hos båda parter. En annan viktigt komponent är beröring, en form av beröring är handskakning i samband med hälsning. Det finns så klart flera sätt att hälsa men en rätt handskakning kan kommunicera mycket av det man vill förmedla.

5. Metod

I detta kapitel presenteras inledningsvis studiens metodologiska ansats. Därefter presenteras avgränsningar, urval och materialet som analysen grundar sig på och en diskussion förs om tillvägagångssätt vid datainsamling. Sedan följs en diskussion om validitet, reliabilitet och generaliserbarhet samt vilka forskningsetiska överväganden som gjorts. Slutligen diskuterar och argumenterar vi för de val vi har gjort och de svårigheter som har uppstått i en avslutande metoddiskussion.

5.1 Metodval

För att kunna få svar på våra frågeställningar har vi valt att använda oss av en kvalitativ metodologisk ansats. Enligt Kvale & Brinkmann (2009) kännetecknas kvalitativa metoder av resultat som formuleras i ord snarare än siffror som det är inom kvantitativa metoder. Vi tycker därför att en

kvalitativ metod är bäst passad för denna studie, då vår studie syftar till att förstå hur socialsekreterare resonerar kring deras bemötande gentemot unga lagöverträdare. I vår studie har vi valt att genomföra intervjuer för att få en djupare förståelse av socialsekreterarnas upplevelse. Den kvalitativa forskningsintervjun försöker att förstå världen utifrån undersökningspersonernas perspektiv, höra deras erfarenheter, avslöja deras tankar, åsikter och känslor om deras levandevärld (Kvale & Brinkmann, 2009). Vi valde att använda oss av semistrukturerade intervjuer, det vill säga intervjuer där man utgår från frågeområden och teman snarare än exakta detaljerade frågor (a.a.). Frågorna behöver inte ställas i den ordning som planerats i förväg och för intervjuare finns chansen att exkludera frågor som t.ex. redan berörts i tidigare frågor (Bryman, 2011). Med hjälp av denna metod kan vi få en djupare inblick i socialsekreterarnas livsvärld och meningsskapande, vilket i sig skapar ett rikt datamaterial (Kvale & Brinkmann, 2009). Dock är vi medvetna om konsekvenserna med kvalitativa intervjuer, då det finns risk att intervjupersonerna förskönar eller väljer att inte vara helt ärliga under intervjun. Fördelen med kvalitativa studier är att mötet blir personligare, vilket leder till en öppen intervju (Bryman, 2011). Vår ambition med intervjun var att ställa flera öppna frågor. Detta för att intervjupersonerna själva ska kunna berätta om sina upplevelser kring bemötandet, och på så sätt undvika att dem blir för styrda eller påverkade av oss. Genom kvalitativa metoder får man större möjlighet till närhet och öppenhet till intervjupersonerna. Intervjupersonen har möjlighet att fråga om denne inte förstår frågan som intervjuaren ställer, och detsamma gäller intervjuaren, som då kan ställa följdfrågor under intervjun (Kvale & Brinkmann, 2009).

Vi hade från början tänkt komplettera vår insamling av empiri med observationsstudier för att på så sätt berika vår empiri, det fanns inte möjlighet till detta. I avsnittet "metoddiskussion" diskuterar vi mer ingående, varför vi inte hann med observationsstudier samt reflektioner gällande vår påverkan på de intervjuer vi har gjort, transkribering och vår tolkning på empirin.

5.2 Intervjupersoner och tillvägagångssätt

Vårt urval av intervjupersoner till denna studie baserades på ett målinriktat urval, eller strategiskt urval som Bryman (2011) väljer att beskriva. Enligt Bryman (2011) innebär ett sådant urval att forskaren/arna väljer relevanta intervjupersoner utifrån forskningsfrågorna. Valet av intervjupersoner hamnade därför hos socialtjänsten och gärna socialsekreterare som hade erfarenhet av unga lagöverträdare. Vi har tagit kontakt med personer som arbetar inom socialtjänsten och som genom sin verksamhet kommer i kontakt med unga lagöverträdare. Vår ursprungliga målsättning var att genomföra minst 10 intervjuer, men redan från början visste vi att det skulle vara svårt att få tag på intervjupersoner. Tidigt i processen började vi skriva en förfrågan genom ett informationsbrev som vi senare skickade ut till olika socialkontor i Stockholms län och på sociala medier, men responsen var

bristfällig. Totalt intervjuades sju personer, både kvinnliga och manliga i olika åldrar. Under avsnittsdelen "intervjuguide" kommer vi att förklara hur intervjuguiden utformades.

Innan intervjun påbörjades berättade vi, vilka vi var och syftet med intervjun, sedan fick våra intervjupersoner läsa igenom och godkänna ett samtyckeskontrakt (bilaga.). Vi ville att intervjupersonerna skulle känna sig trygga med sin anonymitet, att de hade rätt att avbryta medverkan och att vi eftersökte deras subjektiva upplevelser kring bemötande. Efter att kontraktet signerats påbörjades inspelningen och intervjun startade. Intervjuerna pågick mellan 35-50 minuter, varav samtliga ägde rum i socialkontorets lokaler. När vi ansåg att intervjuerna var klara fanns det utrymme för våra intervjupersoner att tillägga eller kommentera om så önskades. Samtliga intervjuer ägde rum under april månad 2016.

Det som gör kvalitativa undersökningar svårare än kvantitativ forskning är att bevara intervjupersonernas anonymitet (Bryman, 2011), därför ligger det ett stort ansvar på forskaren/arna att se till att intervjupersoner och deras platser inte ska kunna identifieras av andra (a.a.). I vår studie har vi valt att inte uppge intervjupersonernas kön eller ålder. För att det ska bli tydligare för läsaren att veta vem som säger vad, har vi istället valt att byta ut deras namn.

Vi anser att våra intervjupersoner är specialiserade inom sitt område då alla våra sju intervjupersoner jobbar på en socialtjänst och inom området ungdomsenheten. Dem har alla alltså samma arbetsuppgifter och jobbar med ungdomsutredningar och uppföljningar av insatser för barn mellan 12 till 17 år. Att intervju personer inom samma område tror vi kan leda till att vår analys kan väga lite mer, eftersom vi genom att intervju dessa personer kan därför fördjupa oss mer ingående i våra frågeställningar och analysera vårt resultat på ett mer kritiskt sätt. Med ett mer kritiskt sätt menar vi alltså att vårt insamlade material kanske inte går att generaliseras, men å andra sidan kan den också väga en del, då alla våra sju intervjupersoner jobbar med samma grupp, samma myndighet men på olika ställen i Stockholm.

5.3 Intervjuguide

Innan vi genomförde vår första intervju, arbetade vi fram en intervjuguide baserad på tre olika teman. En *allmän intervjuguide* innebär att det formuleras ett antal relevanta samtalsämnen eller teman som behöver beskrivas mer i detalj och som är kopplade till underfrågor (Kvale & Brinkmann, 2009). Det första temat har rubriken "bemötandet inom professionen" och utformades med tre underfrågor som var kopplade till rubriken. Intervjupersonerna fick prata öppet om bemötandet och vad de ansåg var positivt/negativt med sitt eget bemötande inom professionen. De frågor som formuleras behöver inte ställas i bestämd ordning och formuleringen av frågor behöver inte följas likadant för alla intervjupersoner (a.a.). Under intervjuprocessens gång fick vi anpassa oss genom att utesluta vissa frågor för att undvika upprepning. Anledningen till detta var att vissa intervjupersonen redan svarat på

nästkommande fråga eller att vi ansåg att personen redan berört frågeämnet. Vid olika typer av kvalitativa intervjuer kan undersökaren också inspireras av någon form av narrativ berättelsemetod, där man låter intervjupersonen skildra sina upplevelser via mer utförliga och detaljerade berättelser kopplade till temat (a.a.). Vi valde att ha med ett scenario (se bilaga.) som vi läste upp under intervjutillfället, som var kopplat till bemötandet, där intervjupersonerna fick uttrycka sina känslor, tankar och åsikter kring exemplet. Andra temat hade rubriken “bemötandestilar” där intervjupersonerna fick ta del av vår bemötandestilsmodell och fick således prata fritt utifrån modellen. Även där inkluderades underfrågor som var kopplade till rubriken. Temat “hinder och möjligheter” utformades i slutet av intervjuguiden i förhoppning om att intervjupersonen skulle känna sig mer bekväm att prata om hinder med sitt eget bemötande eller andra svårigheter. Under intervjuprocessens gång behövde vi revidera frågorna på ett sätt som gjorde att intervjupersonen fick en chans att reflektera och resonera istället för att endast ge korta svar eller svara ja eller nej på frågorna. Under tiden vi bearbetat vårt material, har vi insett, att vi har haft med frågor som inte har haft betydelse för studiens syfte och att vi borde ha haft med fler exakta frågor.

5.4 Transkribering och tematisering av intervjuerna

Inför varje intervjumoment spelade vi båda in samtalet med varsin mobiltelefon. Vi hade även anteckningsblock med oss utifall en tanke eller fundering skulle uppstå under intervjuens gång. Det inspelade materialet transkriberades på samma dag som vi hade intervjuerna eller dagen efter. Detta medförde att vi hade intervjuerna i färskt minnet. Enligt Kvale & Brinkmann (2014) finns det ingen generell form för utskrivning av ljudupptagning, utan hur utförligt detta görs beror på syftet med utskriften. Vi valde att skriva ut hummande ljud, skratt och pauser för att berika vårt datamaterial och för att lättare förstå intervjupersonernas uttryck och upplevelser (bilaga 3). Därefter valde vi att transkribera varsin intervju, som vi sedan gemensamt lyssnade på för att på så sätt komma fram till en gemensam förståelse av materialet. Var vi oeniga om något, vilket uppstod vid de hummande ljuden, valde vi att återigen lyssna på ljudinspelningen och diskutera oss fram till hur vi uppfattade ljudet. I vissa fall gick vi tillbaka till de anteckningsblock vi hade med oss under intervjun, för att få en klarare uppfattning. Sedan läste vi igenom de utskrivna intervjuerna flera gånger för att få en fördjupad förståelse och en övergripande bild av materialet.

Som vi nämnde tidigare, har vi använt oss av en semistrukturerad intervjumetod för insamling av empiri, där vi delade in frågorna i tre olika teman. Före intervjudelen informerades intervjupersonerna om de tre olika teman och att inom varje tema inkluderades underfrågor, som ska ha relevans för studiens syfte. Vi färgmarkerade allt som kunde tänkas svara på vår frågeställning utefter de tre valda teman, vilket gjorde att texten blev mer överskådlig och lätthanterlig.

5.5 Validitet och reliabilitet

Studiens validitet och reliabilitet måste tas i beaktning när det kommer till utförande av studien. Med reliabiliteten menas att studien mäts på ett tillförlitligt sätt vilket innebär att studien måste vara gjord på ett korrekt sätt och oberoende av vem som gör undersökningen. Resultatet ska bli den samma om en annan forskare väljer samma tillvägagångssätt (Kvale & Brinkmann, 2009). Det kan vara svårt att mäta reliabiliteten i kvalitativa studier då det är svårare att visa på att dessa är generaliserbara. Om andra forskare kan komma fram till samma resultat vid liknande studier blir reliabiliteten hög. Det blir då viktigt att forskaren tydligt framför vad som har undersökts och hur forskaren genomfört undersökningen (a.a.). I vår studie har vi redovisat vårt tillvägagångssätt i avsnitt 5.3 "intervjupersoner och tillvägagångssätt", där vi förklarar och diskuterar de ämnen/svårigheter och frågor, som vi ansåg vara viktiga för vår studie. Vi har försökt använt oss av samma intervjuguide genom hela intervjudelen men valde att ändra några av frågorna i de fem sista intervjuerna. Anledningen till detta var att under intervjuprocessens gång, märkte vi, att vi inte hade preciserat frågorna tillräckligt. Samma typ av frågor ändrades till mer *konkreta* frågor. Under våra intervjuer valde vi att ställa följdfrågor där det behövdes, vi är medvetna om att det påverkar reliabiliteten (a.a.)

Med generaliserbarhet menar Bryman (2011) att resultatet av en studie kan säga något om andra situationer och grupper än det som har undersökts. Det finns svårigheter med att generalisera resultatet och fokus bör ligga på att generalisera till teori snarare än till en population (a.a.) Vi är medvetna om att våra sju intervjupersoner subjektiva upplevelser inte kan generaliseras till en population. Vi har i vår studie försökt att generalisera det till en teori men eftersom studien baseras på ett litet urvals upplevelser görs det inget anspråk på att generalisera resultatet till andra teorier, miljöer eller kontexter. Däremot kan de ge en intressant inblick i vad som eventuellt kan upplevas i liknande situationer och studien kan visa på tänkvärda jämförelser gentemot vår valda teori.

Validiteten avser att man verkligen mäter det som är relevant i sammanhanget (a.a.). Utifrån vårt syfte och frågeställning, anser vi, att vi har undersökt det vi ville undersöka i studien. Vi delade in intervjuerna i teman vilket vi tror gjorde det lättare för både oss och intervjupersonerna att nå det centrala i det vi har haft som avsikt att hålla oss till. Vi har även försökt beskriva så utförligt och detaljrikt som möjligt i de olika avsnitten så att läsaren får en bredare uppfattning vad det är vi har undersökt och kommit fram till. Viss begränsning tillkom då vi valde teori innan intervjuerna påbörjats. Under tematiseringen och bearbetningen av vår empiri under resultatets delen upptäckte vi att andra teorier skulle kunna styrka vår analysdel till de bättre men på grund av tidsfristen valde vi att inte ta med en till teori.

5.6 Forskningsetiska aspekter/överväganden

Forskaren ställs inför många forskningsetiska frågor och ställningstagande som exempelvis, vid val av sociala miljöer, frågor till intervjuer, metoder men också i själva skrivandet (Närvänen, 1999). Dessa etiska reflektioner blir särskild viktiga när man använder kvalitativ forskning, vilket innebär att forskaren får en närmare kontakt med deltagarna i forskningen (a.a.). Under hela studiens gång är den forskningsetiska aspekten viktig att uppmärksamma (Kvale & Brinkmann, 2009). De ska finnas en forskningsetisk plan på hur studien presenteras och hur forskaren behandlar deltagarnas uppgifter (a.a.). De forskningsetiska aspekterna aktualiseras under hela studiens gång och är därmed inte en isolerad del i forskningsprocessen (a.a.). Vi har varit noga med att försöka förstå konsekvenser av den information deltagarna delger oss under intervjuerna. Där de uppkom känslig information, som för oss var tveksamt att ha med i studien valde vi att inte ha med det i själva studien. Vi valde att skicka ut ett informationsbrev till alla deltagarna (bilaga), där vi har följt de forskningsetiska aspekterna.

Under studiens gång har vi noga övervägt de fyra forskningsetiska huvudkraven inom samhällsvetenskap som Vetenskapsrådet presenterar. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2011). De forskningsetiska principerna är vägledande för forskaren, och dessa principer är följande:

Informationskravet innebär att man informerar deltagarna om sina intentioner med studien och vad syftet är med de uppgifterna som deltagarna delar med sig. Forskaren skall informera om att deltagandet är frivilligt och att de har rätt att avbryta sin medverkan. Deltagarna ska omfatta alla de delar i den aktuella undersökningen som kan tänkas påverka deltagarnas villighet att delta (Vetenskapsrådet, 2011). Vetenskapsrådet skiljer på tre olika typer av undersökningar. För oss, i vår studie passar undersökningstyp 1, eftersom vi har gjort intervjuer. Vi skickade ut ett informationsbrev via e-post till varje deltagare (bilaga). I brevet informerade vi om vårt syfte med studien och hur vi skulle genomföra den samt hur lång tid själva intervjun skulle ta. Där framkom det att intervjun kommer att antecknas och spelas in. Deltagarna upplystes även om att deltagandet är frivilligt.

Samtyckeskravet innebär att deltagarna själv rätt att avbryta sitt deltagande och även rätt att avbryta intervjun utifrån sitt eget självbestämmande. De ska kunna avbryta sin medverkan utan att detta medför negativa följder för dem. Påtryckning eller påverkan får inte förekomma i samband med att deltagaren vill avbryta med sin medverkan. Forskaren ska inhämta deltagarnas samtycke. I vissa fall, kan samtycke inhämtas via företrädare t.ex. arbetsgivare, fackförening eller motsvarande (Vetenskapsrådet, 2011).

I informationsbrevet informerades deltagarna om att intervjun baserades på deras frivillighet och att de när som helst har rätt att avbryta sitt deltagande (bilaga). Utöver informationsbrevet valde vi att ha ett samtyckeskontrakt som deltagarna fick läsa innan själva intervjun påbörjades och underteckna. I samtyckeskontraktet framgår det vad studien handlar om, studiens syfte och metodval, dokumentations och arkiveringsförvaring och konfidentialitetsgrad. De fick även information om, att de kunde avbryta

sitt deltagande under själva intervjun eller avstå från att svara på någon fråga. De har även rätt att avbryta din medverkan när som helst, innan redovisningen 25/5/2016. I kontraktet står även att deltagarna har rätt att ta del av resultatet innan redovisningen. Vi skickade även en förfrågan till socialkontorets chef, om att vi ville göra intervjuer med socialhandläggare.

Konfidentialitetskravet innebär att all information i undersökningen som deltagarna delar med sig ska ges med största möjliga konfidentialitet. Personuppgifter ska förvaras på ett sätt att obehöriga inte kan ta del av dem. I tveksamma fall beträffande vad som ska omfattas av tystnadsplikt rekommenderas samråd med Ämnesrådets etikkommitté (Vetenskapsrådet, 2011). Dokumentationen kom att bestå av ljudupptagningar och transkribering av dessa upptagningar. Ljudfilerna förvarades så att åtkomst av utomstående inte var möjligt. Under intervjuens fördes skriftliga anteckningar. Vid arbetet med transkriberingen har inga namn skrivits ut, för att kunna säkerställa att uppgifterna om deltagarna hölls konfidentiellt. I tematiseringen har deltagarnas fått fingerade namn för att göra arbetet mer lättarbetat för intervjuerna, de fingerade namnen har heller ingen koppling till deltagarna. Däremot beskrivs deltagarnas yrkesroll denne har inom socialtjänsten i studien. För att inte röja vilka kommuner de arbetar i nämns det enbart att studien är genomförd i stor Stockholm. Andra identifierade drag så som ålder har också tagit bort och ändrat.

Nyttjandekravet innebär att det insamlade empiriska materialet endast får användas i forskningsändamål. Uppgifterna om enskilda som är insamlade för forskningsändamålet, får inte användas eller utlånas för andra icke-vetenskapliga syften eller för kommersiellt bruk. Den som deltagit i en undersökning som deltagare får ta del av forskningsresultatet i samband med egen begäran (Vetenskapsrådet, 2011). Genom att vi endast använder våra empiriska material i vår studie följde vi nyttjandekravet.

5.7 Metoddiskussion

Vi valde att använda oss av semistrukturerad intervjumetod tillhörande en intervjuguide för att få svar på vårt syfte och våra frågeställningar. Vi ville ta reda på socialsekreterarnas Författarna till denna uppsats hade från början valt andra inriktningar på samma område, alltså bemötande och tanken var först att skriva uppsatsen själv. Vi fick svar från socialsekreterare ganska sent in i uppsatsprocessen och detta medförde, att vi hamnade efter i tidsplanen. Vi är medvetna om att vårt urval av totalt sju intervjupersoner är begränsat och detta leder till att vår uppsats inte går att generalisera för alla socialarbetare som jobbar med unga lagöverträdare. Detta gör vi inte heller anspråk på utan endast på de intervjupersoner som vi har intervjuat i denna undersökning. Vi är också medvetna om konsekvenserna med en kvalitativ studie, att intervjupersonerna inte alltid är helt ärliga, men vi upplever dock att de flesta har försökt vara så ärliga som möjligt. Vi förhåller oss kritiska till vår intervjuprocess då vi var tvungna att ändra på vissa av frågorna, för att få mer specifika svar och ett

djupare resonemang i själva frågan om bemötande.

Från början övervägde vi att kombinera kvalitativa intervjuer med observationsstudier. Dels för att få inblick i hur socialsekreterarna uppfattar sitt eget bemötande men även för att vi själva skulle få tillfälle att iaktta en interaktion mellan en ungdom och en aktiv yrkesman. Genom detta tror vi att vi skulle få en möjlighet att upptäcka beteenden som inte kanske inte nämns under en intervju. Vi kanske skulle ha tagit del av olika beteendemönster, stämningar, kroppsspråk och mimik som hade varit värdefulla för det insamlade materialet. Då vi har haft begränsad tid för att samla in empirin valde vi att utesluta observationsstudierna och prioritera endast intervjuerna. Det hade även blivit svårt att utföra observationer gällande de etiska förhållanden samt godkännanden från ungdomarna och deras vårdnadshavare.

6. Resultat

Följande kapitel innehåller tre teman som är centrala för våra frågeställningar och vårt syfte. Här kommer vi presentera den empirin som framkommit under intervjuerna. Våra tre teman är *bemötande i det professionella mötet*, *bemötandestilar* och *hinder & möjligheter*. Vi utgick utifrån dessa teman när vi hade våra intervjuer. Under varje tema presenteras olika utvalda citat från de genomförda intervjuerna.

Alla våra intervjupersoner har likadana yrkesroller, alltså socialsekreterare på en ungdomsenhet. Vi har ändrat på både namn och kön på intervjupersonerna.

6.1 Intervjupersonerna

Intervjuperson 1 Anna

Intervjuperson 2 Magnus

Intervjuperson 3 Simon

Intervjuperson 4 Karin

Intervjuperson 5 Sonia

Intervjuperson 6 Sofia

Intervjuperson 7 Camilla

6.2 Bemötande inom professionen

Vårt första tema är *bemötandet inom professionen* och här vill vi undersöka hur intervjupersonerna ser på sitt eget bemötande inom sin profession. Våra intervjupersoner fick svara öppet på vad de anser är viktigt, när det kommer till bemötandet. Följdfrågor kompletterades om vi kände att det ansågs

behövligt. Första frågan som ställdes till intervjupersonerna var "vad är det första du tänker på när du hör ordet bemötande?". Intervjupersonerna förknippar bemötandet med allt man gör från första stund man hälsar på klienten till dess man avslutar ett möte. Ett entydigt svar var att försöka möta upp klienten där den är just då och anpassa sig efter vilken dagsform eller situation klienten befinner sig i. Anna tycker att bemötandet inte bara är hur man bemöter klienten i den personliga kontakten, alltså i mötet ansikte mot ansikte, hon tar upp exempel som att ringa klienten eller skicka brev som en del av bemötandet.

”Ja, vad tänker jag på då”. Jag tänker att bemötandet är liksom allt man gör egentligen från att ringa eller skicka brev och vad man kallar brevet för kallelse eller inbjudan. Jag tycker att bemötandet är det sättet som de andra tar emot det man säger, på något sätt. Hur det tas emot är grunden och visar hur bra bemötandet är kanske? (Anna, personlig kommunikation, 15e april 2016)

Våra intervjupersoner påpekar att ett positivt bemötande finns naturligt hos en del personer. Några tyckte att man kan träna upp ett positivt bemötande men mycket ligger i människans natur.

Karin, Magnus och Sofia förknippar bemötandet med att vara trevlig, genom att tänka på vad man säger och hur man betar sig i mötet med andra. Det är viktigt att tänka på hur man sitter och vilka ord man använder. Att använda sig av svåra begrepp, ord och termer kan försvåra kommunikationen, då den ena parten inte förstår vad som sägs. Valet av ord blir extra viktigt i möten med ungdomar, för att undvika att det blir missförstånd eller att man nedvärderar ungdomen genom att prata myndighetspråk som denne inte förstår. Magnus berättar att bemötandet blir extra viktigt i mötet med unga lagöverträdare eftersom de är påverkingsbara. Han menar att ens eget bemötande inte får påverkas av vad ungdomarna har begått för brott utan istället försöka bemöta alla lika oavsett orsak till anmälan/ansökan.

Ja hur man tar emot en person tänker jag, hur man pratar med den och hur man uttrycker sig, om man liksom vänder sig ryggen när man pratar eller om man tittar på personen, lite så och om man är trevlig eller inte, vilka ord man använder i samtalet (Karin, personlig kommunikation, 21 april 2016)

Jag tänker att bemötandet överhuvudtaget är ju viktigt, men när det kommer till unga lagöverträdare så kanske det blir på annat sätt, för de är ju påverkingsbara och kanske väldigt mottagliga. Sen kan ju socialarbetarnas bemötande, jag säger inte att det är så men det kan ju vara styrande. Ja asså jag vet inte för när jag träffar ungdomar så, asså man vet ju varför de är här och jag tänker inte att jag bemöter de som jag tänker, asså på olika sätt så ... men på något sätt får man försöka att bemöta ändå alla lika, tänker jag (Magnus, personlig kommunikation, 22 april 2016).

Bemötande jo men jag tror att en stor del av bemötandet finns liksom naturligt hos människan, just det här med som du nämnde i introduktionen att liksom lära sig och lära upp ett bemötande tror jag man kan göra upp till en viss del. Jag tror att mycket måste ligga i människans natur också. Sen det här klassiska känns det som bemötande betyder mycket mer än ord, asså det handlar mycket om kroppsspråk, miljö där man träffar den andra människan och sådana saker (Sofia, personlig kommunikation, 21 april 2016).

Sonia ser bemötandet som det absolut viktigaste och lägger stort fokus på att klienterna ska känna sig trygga genom att vara tydlig med vad hon gör, jobbar med och varför de är kallade till ett möte hos socialtjänsten. Sonia berättar att socialtjänsten är en plats de flesta ungdomar tycker är skrämmande att komma till, men genom att vara tydlig kan den skrämmande känslan förhoppningsvis minskas en aning. Sonia menar att även hon får en klarare bild på om ungdomen har förstått varför denne är hos socialtjänsten och om den förstår vilken situation den befinner sig i.

Jag känner verkligen att det är verkligen det viktigaste och jag försöker alltid att fokusera på det i början att dem ska kunna känna sig trygga att vara här. Jag brukar alltid fråga om de känner till socialtjänsten eller inte, det beror på vissa har ju haft kontakt med socialtjänsten länge och då får man anpassa sig efter det och kanske inte gå in på all information om hur allt funkar och att det går långträdigt (Sonia, personlig kommunikation, 26 april 2016).

Simon delar de andras uppfattning att arbetet som socialsekreterare handlar mycket om att bemöta människor och att bemötande ändras beroende på vem han har framför sig. Simon anser att det är viktigt att kunna *känna av* den andre och hur denne mår just i det ögonblicket. Simon menar att ett dåligt bemötande påverkar hela ärendet, allting hänger ihop.

"Asså vårt jobb består egentligen bara utav bemötande" ... Aaa men möta familjerna där familjerna är liksom och att det här arbetet blir nästan schizofren eller att man själv blir schizofren att man ska med en pappa vara extremt fyrkantig med en ungdom ska man vara lite lätt att ha att göra med. Locka till ett skratt och skapa lite kemi och med en mamma kanske man behöver vara övertydlig eller sådär. Hela vårt jobb består ju av bemötande och får vi inte till ett bra bemötande aaa men då blir det inte bra i ärendet heller (Simon, personlig kommunikation, 15 april 2016).

Nästa fråga som vi hade med under intervjun handlade om hur socialsekreterarna bemöter personer som är svåra att få kontakt med. Vi gav våra intervjupersoner exempel på en situation: "Det kommer in en ungdom till socialkontoret för första gången och som är misstänkt för ett brott. Det är svårt att få kontakt med honom/henne och personen känns inte närvarande i mötet (ger korta svar, ointresserad osv.). Kan du beskriva hur du gör för att få kontakt med personen?". Vi ville veta hur våra intervjupersoner resonerar kring detta scenario och vilka knep de använder sig av för att lättare få igång en konversation.

Sofia, Simon, Magnus och Anna berättar att detta förekommer och det är alltid lika svårt att bemöta ungdomar som inte vill vara på socialkontoret av olika anledningar. De menar att det är extra viktigt att förklara sin egen roll i det hela och försöka skapa en kontakt med ungdomen. För att få ungdomen att börja prata hade några av intervjupersoner olika strategier, för att ungdomen ska känna sig tryggare och därmed kunna öppna sig.

Sofia berättar att hon försöker förklara sin roll i det hela och förtydliga att hon inte är polis och att hennes jobb inte är att utreda själva brottet. Detta tror Sofia är viktigt att nämna så att ungdomen förstår vem denne möter och vad Sofias uppgift är. Hon brukar lugna ungdomarna med att detta som

de har gjort eller det som har hänt kan hända vem som helst. Sofia lägger stor vikt på att avdramatisera det som ungdomen har gjort. Hon menar att det är viktigt att ungdomen i konversationen inte behöver försvara det som har hänt. Sofia brukar också anpassa sig efter vad ungdomen känner sig mest trygg med. Hon kan möta ungdomen ensam om han/hon inte vill ha föräldrar med på mötet.

Men jag tänker att det beror på just på att dels så ska man trygga personen det är ganska lugnt ... dels är vi inte polisen och ska inte utreda ditt brott, asså att de förstår det, för det är inte det vi gör, utan vi är intresserade av att kolla hur du har det ... Men att man till och med säga att det här kan ju hända vem som helst, kanske de då kan känna sig tryggare med att bli mer öppen och sen kan det ju vara som vilka saker som helst, om typ föräldrarna är med den gången så kan man säga, att de kan gå ut och om man märker att man inte kommer fram så kan man försöka att få andra saker i mötet just då som kanske göra det mer framkomligt. Som att t.ex. då att han inte vill ha med föräldrarna ... Vissa som inte vill öppna sig de gör inte det på nåt sätt och vissa kanske bara behöver prata med egna ord än såhär mycket frågor, utan mera att den får berätta sin syn på hur det gick till och sen bara bekräfta den i det och inte ifrågasätta liksom, så sådär tänker jag (Sofia, personlig kommunikation, 26 april 2016).

Camilla reflekterade över ifall en diagnos fanns med i bilden vilket kan bidra till att ungdomen har svårigheter med att prata. Hon menar att vid ett möte med en ungdom som har svårt att öppna sig är det viktigt att inte vara för ifrågasättande, utan försöka ställa frågor efter dennes förmåga.

Då är det bra att veta kanske mer om vad det är för diagnos men en autistisk person kanske behöver väldigt mycket tydlighet och sådär att man inte ska berätta mycket själv, utan att jag ska försöka mer med "Ja" och "Nej" frågor och sådär. Om jag frågar "vad har du gjort idag?" nej men istället försöka bryta upp det i små delar och fråga "vad gjorde du före frukost?", "vad gjorde du sen efter frukost?" sen inte bara "vad har du gjort idag?" för de flesta har inte den förmågan att säga (Camilla, personlig kommunikation, 2 maj 2016).

Sammanfattningsvis kan vi dra slutsatsen att bemötandet är något centralt för intervjupersoner och något de tänker på när de möter sina klienter. När det kommer till svårigheter som kan uppstå, som exemplet här ovan, när en ungdom har svårt att kommunicera, märks det att sådana situationer är förekommande och då gäller det att anpassa sitt arbetssätt efter klienternas behov för att samarbetet ska bli så bra som möjligt.

6.3 Bemötandestilar

När det kommer till bemötandestilar, beskriver intervjupersoners deras bemötande på olika sätt. Ett gemensamt drag är dock att försöka befinna sig på samma nivå som ungdomen. De vill undvika ett slags *överläge* eller en *maktposition*. Anna tänker på att ha ögonkontakt, för att inte få den unge att känna sig i underläge

Jag försöker aldrig se någon i ögonen mer än tre sekunder av ungdomar. Det är en sån där utbildning som jag har gått, att det blir liksom inte bra om man stirrar på någon i mer än tre sekunder, när det är väldigt tydlig makt position sådär. Så det försöker jag undvika (Anna, personlig kommunikation, 15 april 2016).

Karin, Camilla, Magnus och Simon beskriver att just välkommandet ett viktigt inslag i hur man bemöter en ungdom. Att alltid försöka bemöta med en slags glädje och ett försök att *avdramatisera* själva mötet som många av ungdomarna kan tycka är jobbiga. Genom att förslå att man ska ha mötet på ett fik istället för på socialkontoret så kan ungdomen känna att miljön är tryggare för dem. Ett annat exempel på avdramatisering är att prata om någonting annat än själva mötet för att bryta isen. Camilla beskriver följande

Det alltid kallsnack man drar med. Förslår blaskiga kaffet i receptionen eller man pratar om den jobbiga backen hit eller senast i fredags var det en ungdom som vi visste inte ville komma och då hade hon en Harry Potter bok med sig hon satt o satt o läste och då började vi prata om Harry Potter så då ägnade vi säkert tio minuter åt det (Camilla, personlig kommunikation, 21 april 2016).

Magnus som också är uppmärksam på vilket sätt han bemöter den unge, beskriver följande:

”Ja, absolut ögonkontakt och liksom hälsa och ta hand och hälsa välkommen genom språket och kroppsspråket liksom, och försöka ge någon avslappnad bild och icke dömande blickar” (Magnus, personlig kommunikation, 22 april 2016).

Simon nämner att han tänker på hur han sitter:

"Att inte sitta rakt såhär, utan mer åt sidan och helst kanske sitta väldigt avslappnad med benen i kors och sitta lite tillbaka lutad så att man försöker att se väldigt ohotad" (Simon, personlig kommunikation, 2 maj 2016).

Camilla, Sofia, Sonia, Magnus och Simon nämner dock att det finns tre *grundregler* som är viktiga att tänka på, när det kommer till att bemöta den unge och det är att ta i hand, ögonkontakt och alltid ge ett leende. Genom dessa tre grunduttryck vill intervjupersonerna förmedla avdramatisering, välkomnande och värme som viktiga komponenter i mötet med en ungdom.

6.3.1 Svårigheter

I mötet med en klient kan det uppstå kontaktsvårigheter med den unge eller att en förälder tar *över* mötet. Vi vill få reda på hur intervjupersonerna resonerar kring de olika svårigheter som kan uppstå och hur de agerar i sådana situationer. För att försöka nå en ungdom, som är svår att få kontakt med nämner flera av våra deltagare, att de växlar mellan öppna och sluta frågor. Sonia beskriver exempel på frågor:

“vad är det värsta just nu? eller vad är det bästa just nu?” (Sonia, personlig kommunikation, 2 maj 2016)

Simon, Camilla och Anna berättar om att när de märker att det uppstår svårigheter i kommunikationer försöker de även använda sig av olika metoder inom socialt arbete. Genom att rita upp en nätverkskarta

eller en familjekarta på tavlan kan ungdomen fokusera på tavlan än på samtalet dem emellan. På så sätt kan socialsekreteraren ringa in uppmärksamheten på andra diskussionsämnen och ta bort fokus på ögonkontakten eller spänningar som kan uppstå under mötet. Andra arbetsmetoder är BBIC, MI och Signs of safety.

Magnus och Simon beskriver sin situation i dessa lägen, att man behöver vara *rutinmässig* för att öka *tydligheten* i mötet. När ett möte inte går som de har tänkt sig eller svårigheter kring en förälder, känner de då att det blir tryggt med tydlighet. Magnus nämner att ärligheten vara längst och att när det går fel, kan man säga det i mötet:

"och då kan man ju faktiskt lyfta herregud fan det här blev inte bra, va?" (Magnus, personlig kommunikation, 22 april 2016).

Hur upplever intervjupersonerna det när de känner sig obekväma i mötet? Alla har någon gång känt sig obekväma i möten. Anna, Sonia och Karin vill inte visa i mötet, när de känner sig irriterade/arga/ledsna/obekväma. De tycker att det är viktigt att behålla sin professionella roll och inte visa känslorna utåt. De känslor som uppstår bearbetas efter mötet med kollegor, chefer eller vid handledning. Simon beskriver det så här:

Jag tänker att det kan förstöra vidare samarbete, att de känner sig obekväma för många vi träffar är mitt under någon slags livskris liksom och det är inte konstigt att de är upprörda och att de kanske råkar säga lite dumma saker och att de inte är så professionella. Asså det här är mitt jobb tänker jag och måste få ta det lite också, att det inte så konstigt att de reagerar på olika sätt och är arga, upprörda och ledsna. Om jag visar att jag inte kan ta det och att jag inte klarar av hantera de känslorna tänker jag att det gör de obekväma att träffa mig igen och såhär för då skäms man för att komma hit kanske (Simon, personlig kommunikation, 21 april 2016).

Karin beskriver följande:

"Jag tycker att det är jätteviktigt att vara professionell i mötet, jag skulle nog aldrig vilja visa att jag blir irriterad för att det är mycket man liksom sväljer så man måste få ut det på något annat sätt" (Karin, personlig kommunikation, 2 maj 2016)

... "nä asså, jag kan absolut bli irriterad men jag försöker alltid hålla det till sen och ta det med kollegor eller hur man nu gör" (a.a.)

Tydliga skillnader fanns i svaren för hur intervjupersonerna både agerar känslomässigt i mötet men också hantering av känslor efter mötet. Intervjupersonerna löste situationen genom att byta strategi i ett obekvämt möte. De satt upp en ny tid för ett nytt samtal, försökte få in klienten på ett annat spår eller sa "nu återgår vi till frågorna" för att på så sätt avleda dem från irritationen eller konflikten som uppstod. De underströk dock att klienten har rätt att känna de känslor som uppstår men att de själva behöver inte agera på klientens känslor. Känslor som eventuellt uppstår i ett möte ville

intervjupersonerna heller bearbeta tillsammans med kollegor/chefer eller i handledning än att uttrycka dom i själva mötet:

“Prata med kollegor”. Asså det är så här väldigt högt i tak bland kollegor och man kan verkligen bara “Åh det här kändes verkligen skit jobbigt”. Jag tycker att det är jätte viktigt att vara professionell i mötet, jag skulle nog aldrig vilja visa att jag blir irriterad för att det är mycket man liksom sväljer så man måste få ut det på något annat sätt (Karin, personlig kommunikation, 22 april 2016).

Man måste liksom visa att det är okej att känna saker och vi kan ta det liksom så får jag skaka om mig det till nästa möte. Sen har vi också handledning, och det har typ alla och då får vi fokusera mer på såhär hur man själv är i sin yrkesroll och hur man ska hantera olika känslor och så här (Anna, personlig kommunikation, 22 april, 2016).

Sofia beskriver följande:

Jag tänker att man måste tänka just för att hantera sina egna känslor så tror jag att man ska behöva tänka att man liksom ska vara professionell och att man är professionell att det är liksom myndighetspersonen eller myndighetsbesluten eller formaliteten gör att det kan komma olika reaktioner från den man pratar med. Sen kan man absolut bli ledsen och arg och förbannad och så beroende på hur andra människor bemöter liksom en själv. Vissa personer påverkar mig jätte jättemycket medan andra liksom rycker på axlarna och sen liksom så struntar man i det liksom(Sofia, personlig kommunikation, 2 maj 2016).

Sonia menar att hennes jobb som socialsekreterare går ut på att träffa människor som är mitt under någon livskris. Hon menar att det vore oprofessionellt om hon inte kunde hantera sina känslor under mötet.

Jag tänker att det kan förstöra vidare samarbete, att de känner sig obekväma för många vi träffar är mitt under någon slags livskris liksom och det är inte konstigt att de är upprörda och att de kanske råkar säga lite dumma saker och att de inte är så professionella. Asså det här är mitt jobb tänker jag och måste få ta det lite också, att det inte så konstigt att de reagerar på olika sätt och är arga, upprörda och ledsna. Om jag visar att jag inte kan ta det och att jag inte klarar av hantera de känslorna tänker jag att det gör de obekväma att träffa mig igen och såhär för då skäms man för att komma hit kanske. Man måste liksom visa att det är okej att känna saker och vi kan ta det liksom så får jag skaka om mig det till nästa möte. Sen har vi också handledning, och det har typ alla och då får vi fokusera mer på såhär hur man själv är i sin yrkesroll och hur man ska hantera olika känslor och såhär. Det är bra och det är viktigt (Sonia, personlig kommunikation, 2 maj 2016).

Vissa har hamnat i situationer, där de både har gråtit och känt irritation i mötet och visat sina känslor.

Simon beskriver följande:

Det finns väl inget värre än att sitta i ett möte och själv vara alltså känslomässig gråt och irriterad och sen möta ett stenblock och jag tycker man ska kunna gråta om det blir känsloladdat i ett möte om man ska vara känslomässigt närvarande och allt de där om familjen tillåter det ehh... men det betyder också att när jag blir irriterad så visar jag också när jag blir irriterad liksom och det och det kan väl säkert finnas fördelar med de men det är ju också blivit möten med skratt. “vem vill träffa en myndighet? Alltså man vill ju träffa en människa en medmänniska” (Simon, personlig kommunikation, 26 april 2016).

”Ja alltså man skapar ju en gemensam plattform med känslor alltså fan berätta något lätt, det är ju som att se en sorglig film liksom man blir berörd och då ska man ju också kunna visa att man blir det” (Camilla, personlig kommunikation, 21 april 2016)

6.3.2 Bemötandestilsmodellen

Under intervjun får alla intervjupersonerna se bemötandestils-modellen och vi har försökt få igång ett resonemang kring de olika stilarna. Våra intervjupersoner växlar mellan de olika stilarna, speciellt mellan rutinmässig, hurtigfrisk och tillmötesgående. Anna nämner, att hon oftast är hurtigfrisk till en början men brukar *känna av* personlighetstypen och ändrar då stilen:

Inte att jag vill så här förminska att det inte är något problem men ändå ge någon slags hopp bara för att man ska kunna samarbeta mot ett mål. Jag tänker inte att det funkar så bra att så här, nu har det hänt nåt jätteallvarligt och vara så här väldigt hård och fyrkantig. Jag försöker nog vara väldigt tillmötesgående och inkännande (Anna, personlig kommunikation, 21 april 2016).

Sonia beskriver det som att hurtigfriskstil används först i mötet för att avdramatisera och få den unge bekväm men när man började komma in på jobbiga ämnen, kan man gå in på tillmötesgåendestilen. Simon och Sofia reagerade på hurtigfriskmodellen och ansåg att de snarare försöker vara ganska neutrala för att i själva verket är det ingen som tycker det är speciellt roligt att komma till kontoret och “ingen vill väl höra en rolig historia när de kommer hit”. De som använde sig av hurtigfriskstilen menar att de startar oftast med den stilen men beroende på hur samtalet utvecklar sig hoppar de mellan stilarna. Om samtalet övergår till jobbiga eller känsliga ämnen är hurtigfriskstilen utesluten. När det kommer till valet av de olika bemötandestilarna och om intervjupersonerna väljer någon speciell stil så framkommer det att så inte görs. Sonia, Sofia, Camilla och Simon beskriver att de inte *väljer* en stil till ett möte eller i ett möte men däremot kan de känna igen sig i de olika bemötandestilarna. Sofia menar att hon inte tänker aktivt på hur hon förbereder sig inför ett möte, om hur hon ska sitta eller om hon ska vara mer åt det rutinmässiga hållet eller hurtigfrisk utan det blir en naturligt i mötet. Hon menar att med tiden märker man vad som blir *vinning* i mötet. Camilla beskriver liknande att hon inte kan välja en stil utan allt handlar om anpassning till situation och individ. När vi visade bemötandestilsmodellen till våra intervjupersoner kände de igen sig i beskrivningen av de olika stilarna men de menade att de inte kunde utgå från en stil, utan att de växlar mellan de olika stilarna. Simon beskriver:

Jag tänker att den första "rutinmässig" och det namnet blir ganska naturligt att man faller in lite i rutiner eftersom man träffar väldigt många människor, sen tycker jag inte att jag håller med i de beskrivningarna som står sen, just det här med att det ska gå fort och att man är oengagerad och påskyndande, det skulle jag inte säga. Jag skulle nog tycka att jag är en liten blandning av "hurtigfrisk" och "tillmötesgående" tror jag efter en kort överblick. Jag växlar nog (Simon, personlig kommunikation, 2 maj 2016).

... Jag brukar oftast vara tillmötesgående och hurtigfrisk som jag oftast brukar vara. Men sen så går man igenom hela och alla de här olika typerna av bemötande och det har liksom hänt att jag har varit på ett visst sätt men sen så under mötets gång så har det hänt att det har ändrat sig. Kan inte säga exakt en stil (Sonia, personlig kommunikation, 26 april 2016).

Sammanfattningsvis använder sig intervjupersonerna av olika strategier/stilar och metoder i ett möte med en ungdom. Många ansåg att de inte följde en speciell mall eller stil utan anpassade sig efter situationen och personen. Sofia, Camilla, Karin och Anna kände sig mer bekväma att samtala med kollegor/chefer om de jobbiga känslor som eventuellt uppstod, istället för att förmedla dem i mötet, medan andra ansåg att känslor kunde förmedlas och var en naturlig del i mötet.

6.4 Hinder och möjligheter

Här presenterar vi temat hinder och möjligheter och beskriver vad som framkom under intervjuerna med socialsekreterarna.

6.4.1 Vilka hinder kan uppstå med bemötandet under ett möte?

Karin, Simon och Magnus ansåg att brist på tid är ett hinder inom arbete. De beskriver det, som att de inte hinner bygga upp en tillräckligt bra relation till ungdomen under en fyra månaders period, speciellt om denne inte kommer till mötena initialt eller är svår att få kontakt med. De menar att de skulle vilja ha fler träffar under perioden. Det finns även ett hinder i själva motivationen och det beror på att det inte finns så mycket roligt att motivera för, känner Karin. Anna och Camilla nämner att socialtjänstens rykte kan utgöra ett hinder. Det anses höra till de normala att ungdomars attityd till socialtjänsten oftast är negativt. Många av de unga vill inte eller har inte lust att komma till en myndighet och behöva svara på en massa *tråkiga* frågor. Sofia berättar:

Sen så hela socialtjänstens rykte överlag är ju ett hinder, att man "*Fuck soc*" asså att man tänker det liksom en attityd som man ska ha och de här ungdomarna ska ha känns det som (Anna, personlig kommunikation, 26 april 2016).

En annan fråga vi ställde under intervjun var om lagstiftningen kan utgöra ett hinder för arbetet med ungdomar, där fick vi olika svar. Sonia och Magnus beskriver att det kan vara skönt att ha något att *luta sig tillbaks* till, en slags trygghet. Hur socialsekreterarna väljer att bemöta den unge har inte så mycket med lagstiftningen att göra, anser Karin. Sedan har Camilla och Sonia svarat, att riktlinjer kan utgöra ett hinder i de insatser socialarbetaren vill uppnå. Sonia nämner samverkan som ett hinder:

Nej inte lag men lite mer hur olika professioner samarbetar kring en ungdom och det är det som jag tycker är det största problemet att. Skolan tycker att socialtjänsten har det övergripande ansvaret för allt verkar det som, men skolan ska sköta skolan och väldigt mycket av ungdomens liv händer i skolan liksom (Sonia, personlig kommunikation, 2 maj 2016).

6.4.2 Vilka möjligheter finns det med bemötandet?

När vi frågade intervjupersonerna vilka möjligheter de kan se med att vara den första kontakten med ungdomar med olika problematik, svarade Karin och Anna att de ser sig själva som en viktig del i processen. Genom sitt bemötande kan de påverka ungdomarna till ett positivt beteendemönster.

Intervjupersonerna Karin och Anna berättar, att när man väl har lyckats få till ett samarbete har man stora chanser att kunna uppnå goda resultat. Genom ett bra bemötande öppnar man upp möjligheter för ett förändringsläge och kontinuitet.

Anna berättar, att det är viktigt för ungdomarna att komma i kontakt med socialtjänsten för handlar det bara om brottet och polisen så tappar man så mycket. Enligt Anna har socialtjänsten en viktig roll, där man som socialsekreterare kan bedöma om ungdomarna är lämpliga för ungdomstjänst, eller om de är i behov av hjälp. Socialsekreterarna är mer kompetenta än polisen på sådant.

Jag tänker att man är en del av processen som måste finnas. Hade det bara handlat om brottet och polisen så hade man tappat så mycket i det. Vi bedömer om man är lämplig för ungdomstjänst eller om man behöver ungdomsvård eller så här och det är ju vi mer kompetenta på mer än polisen kanske. Och det är ju så klart viktigt att vi sitter på den synen att man inte bara ska döma för straffet skull, men mer för att se till att den här personen behöver för att komma härifrån än att bara få ett straff. Man får se över vad den har gjort. Så på det sättet tror jag att socialtjänsten viktigt i del i vad den behöver för att se till att komma vidare eller inte (Anna, personlig kommunikation, 26 april 2016).

Camilla berättar om möjligheten man har som socialsekreterare att kunna motivera ungdomarna att påbörja en behandling och få chans till att komma bort från vissa beteenden eller umgängen.

Det är så viktigt att vara följsam och inkännande för att vi har, jag tror att vi har en ganska stor chans att påverka mycket. Att kunna få dem att tacka ja att påbörja en missbruksbedömning på Maria ungdom, tacka ja till den här sociala insatsgruppen ... och att få någon att tacka ja till det frivilligt då krävs det att man har kommit åt den ungdomen på något sätt att man liksom någon allians, annars så vilken ungdom skulle vilja det, eller liksom vem vill bli granskad på det sättet? Med en sådan insats har man verkligen en möjlighet att hålla koll. Man har verkligen en chans att kunna hjälpa och komma ut vissa beteenden och umgängen, så jag tror att vi har ändå stor möjlighet och kunna påverka (Camilla, personlig kommunikation, 2 maj 2016).

Magnus tror att nyckeln till goda resultat är ett respektfullt och öppet bemötande. Har man det så har man bra möjligheter att kunna få till ett bra samarbete med ungdomarna. Under intervjun uttryckte Magnus att han ibland kan känna sig rädd. Han berättade om sin rädsla att överskatta sitt arbete och därmed sätta onödig press på sig själv.

Ja men absolut och jag tror att det är jätte viktigt och att det är många möjligheter tror jag. Att man skapar om man liksom har ett respektfullt och öppet bemötande och liksom avslappnad och jätte jätte vinning om man har det. För det känns nästan som ibland att det är det viktigaste för att man ska kunna få ett bra samarbete för överhuvudtaget och för att kunna nå goda resultat? (Magnus, personlig kommunikation, 2 april 2016).

..... I vissa enstaka fall men man liksom i facit i hand titta tillbaka. Jag är också lite rädd att överskatta mitt arbete för då kan det hända att jag kan skapa negativ press snarare än att man ser möjligheter i det för det är så mycket tufft och möter en hel del. Men självklart en liten del, det är klart att man har förhoppningar och man går in med den förhoppningen och önskan när man träffar någon, sen är jag ju inte själv som gör förändring och det är alltid de och alltid vi som utreder behöver och tillsätter insatser som är till hjälp så. Men återigen till bemötande så tror jag att det har väldigt stor betydelse för den här ungdomens mottaglighet och så det tror jag (a.a.).

Sammanfattningsvis är våra intervjupersoner enade om att de genom sitt bemötande har en möjlighet att kunna motivera, påverka, hjälpa och samarbeta med ungdomarna för att åstadkomma en förändring och förbättring. Genom ett bra samarbete öppnas möjligheter och här är återigen bemötandet ett viktigt inslag. Flera ansåg att socialtjänsten har störst kompetens för att kunna tillgodose ungdomars behov och välja rätt hjälp och insats, för att en ungdom ska komma bort från sin kriminalitet eller sitt missbruk.

7. Analys

Följande kapitel analyserar vi resultatet med hjälp av uppsatsens teoretiska utgångspunkter. Vi har även refererat till kapitlet "tidigare forskning" för att få en djupare förståelse för det insamlade materialet.

I resultats- delen framkom att de flesta av intervjupersonerna menar att, bemötandet inte bara är interaktion mellan två personer, utan att det innefattar mer än så. Ordvalet som väljs och hur myndighetsspråket uttrycks är också viktiga delar för hur bemötandet uppfattas. Detta för att undvika maktutövning från socialsekreterarens sida, eftersom klienten av olika anledningar kan känna sig exkluderad eller förbisedd av språkvalet. Bemötandet inbegriper även vad som har gjorts innan mötet, brev som har skickats ut eller kommunikation via telefon. I själva mötet med ungdomen är även hälsningsfraser, val av sittposition och rumsmiljön väsentligt. Dessa komponenter/metoder är av betydelse för hur ungdomen upplever själva mötet, om det känns avslappnat och bekvämt. Det finns en medvetenhet hos våra intervjupersoner att *avdramatisera* mötet genom de olika tillvägagångssätten i bemötandet, för att få ungdomen att känna sig trygg och i förlängningen kunna stötta denne eller ta in de hjälpinsatser som kan tänkas behövas. Flertalet av de tillvägagångssätt som intervjupersonerna nämner som avdramatiseringsmetoder kan ses som hjälpmedel för att öppna upp samtal. Inifrån- och utifrånperspektivet belyser de aspekter som kan påverka den som blir bemött (Echeverri, 2010). Den rumsliga dimensionen innefattar hur man välkomnar klienten in i rummet och på vilket sätt man väljer att sätta sig framför klienten Echeverri (2010). I resultats delen framkom att Simon tänker på han sitter i rummet och på vilket sätt detta kan påverka maktpositionen. Han vill inge ett avslappnat och ohotat intryck genom att sitta lite åt sidan, inte armarna i kors och tillbakalutad. Echeverri (2010) beskriver positionen i rummet och att ett avslappnat intryck kan ges om personen sitter åt sidan.

En annan komponent som Echeverri nämner är det ovidkommande samtalet, som innefattar småprat, är en utlösande faktor till att *känna av varandras världar*, för att öka och skapa ett förtroende. Att avdramatisera mötet genom att t.ex. vara personlig, prata om gemensamma intressen eller prata fritt om något som inte handlar om varför ungdomen befinner sig på socialkontoret. Flera av intervjupersonerna nämnde att detta kunde vara en länk till att kommunicera med ungdomen. I vår tidigare forskning som baserades på en internationell studie Barnes (2010) fann man att de socialarbetare som strävade efter en positiv relation till ungdomen eller mötte ungdomen på samma nivå, var de som stärkte ungdomarnas förtroende och att de även nådde fram till ungdomen. Ungdomarna kunde *känna av* vilka socialarbetare som pratade över deras huvuden eller som inte var tillgängliga. Något som också skapar förtroende är att ha en tillgänglig och kontinuerlig socialarbetare. Även McLeod (2008) som gjorde intervjuer med ungdomar kom fram till två nyckelbegrepp, jämlikhet och vänskap. När socialarbetarna fördjupar sig i sin professionella roll och intar rollen som myndighetsperson innan man har skapat ett förtroende med ungdomen, så leder det oftast till att den unge känner sig mindre betydelsefull och inte lika bra bemött.

I vår teori fördjupade vi oss i olika bemötandestilar där Echeverri (2010) bl.a. belyser balansen mellan ett informellt och formellt bemötande. Det formella bemötandet, enligt Echeverri (2010), är oftast strikt, begränsat och håller sig inom givna ramar. Samtidigt som det bygger på expertkunnande, status och hierarki. Det informella är mer präglad av frihet, personligt, hjälpsamhet och variationer i bemötandet (a.a.). Vi tolkar det svar som vi har fått av våra intervjupersoner och Echeverris (2010) teori om bemötandestilar att ha balans mellan att vara personlig men också att vara en myndighetsperson. För att nå en ungdom som känner skam över att behöva komma till socialkontoret eller har svårt att uttrycka sig, behövs det att socialsekreteraren kan växla mellan dessa två *roller*. Speciellt i den inledande fasen då man behöver gå in och betrygga och skapa ett förtroende. Som en av våra intervjupersoner nämnde

Det alltid kallsnack man drar med. Förslår blaskiga kaffet i receptionen eller man pratar om den jobbiga backen hit eller senast i fredags var det en ungdom som vi visste inte ville komma och då hade hon en Harry Potter bok med sig hon satt o satt o läste och då började vi prata om Harry Potter så då ägnade vi säkert tio minuter åt det (Camilla, personlig kommunikation, 15 april 2016).

Genom att vara personlig, kommentera sådant som finns runt omkring socialkontoret eller hitta en gemensam nämnare som i detta fall Harry Potter boken så känner ungdomen att den pratar med en *medmänniska*, med ett informellt bemötande som Echeverri uttrycker det. Vi kan konstatera att en balans mellan informella och formella bemötande ökar chanserna till att få en bra kontakt med ungdomen och se vad just denne behöver för stöd eller insats. Hydén (2001) menar att

yrkesverksamma inom socialt arbete ibland *glömmer bort* sina vardagliga sociala kompetenser och istället i första hand identifierar sig med professionen.

Vi fick även fram att när det kommer till öppningsdelen vid ett välkommande i bemötande är de tre grundbeteenden ögonkontakten, leendet och handslaget. En intervjuperson nämner att ögonkontakten är viktig för att se den andre men det finns en gräns på hur länge man tittar någon i ögonen. Om man tittar länge, kan risken finnas att klienten känner sig i underläge. Echeverri (2010) nämner att graden av ögonkontakt spelar roll. Det är viktigt med ögonkontakt i varierande stunder, det skapas en avslappnad atmosfär och den andre känner sig inte uttittad.

Den andra viktiga beteendedelen är leendet. I Asplunds teori beskriver han människan, som en social responsiv människa, som lever upp i närvaro av andra. Vad en person gör, är ett gensvar på vad den andra personen nyss har gjort, vilket i sin tur ger ett gensvar från den andra personen osv. Detta kan ses som att när någon ler mot oss, så responderar vi kanske med ett leende tillbaka (Asplund, 1987). Echeverri (2010) nämner att leendet signalerar den goda viljan, harmoni och att man vill den andra väl. Echeverris (2010) *tumregel* för gott bemötande är bl.a. beröring. En form av beröring är handskakning i samband med hälsning. En rätt handskakning kan kommunicera mycket av det man vill förmedla. Alla dessa tre delar ingår i Echeverris (2010) riktlinjer, när det kommer till gott bemötande.

I resultatet framkom det att några av deltagarna reagerade olika, när det kom till känslor. En del var mer öppna med sina känslor och kunde visa känslor som irritation, sorg men även glädje i ett möte med den unge. Enligt Asplund (1987) har människan en naturlig svarsbenägenhet, det vill säga en benägenhet att avge en respons på en given stimulans. Den sociala responsiviteten följer inte ett protokoll eller är tyglad, den kännetecknas av improvisation. Den kan manifesteras på olika sätt som i vrede, sorg och glädje. Det finns en koppling mellan att några av våra intervjupersoner är mer socialt responsiva, de agerar inte alltid efter ett protokoll, utan deras sätt kännetecknas mer av spontanitet och man kan säga mer omotiverat.

Motsatsen till social responsivitet är asocial responslöshet. Att inte *ta den andres roll*, att inte agera på andra. Några av våra intervjupersoner kunde känna ilska, irritation inom sig men agerade inte ut dem i mötet. Asplund (1987) menar, att vi i någon mening lägger band på oss själva och vår sociala responsivitet, för att på så sätt förhålla oss sakliga och objektiva till vår omvärld. Asplund (1987) skriver vidare, att vi på något sätt måste *förmås* att bete oss asocialt responslöst, till skillnad från socialt responsiv. En av Asplunds (1987) ståndpunkter är, att när man blir bemött av asocial responslöshet, finns det risk att man själv kommer att bli asocial responslös.

Echeverri (2010) menar, att man oftast växlar mellan de olika bemötandestilar, som en naturlig del i ett möte. En växling verkar ha stor effekt i interaktionen och påverkar den andres upplevelse av bemötandet. Att ha en växling mellan formellt/yrkesmässigt (den formella bygger på expertkunnande,

hierarki och/eller status) och informellt personligt (bygger på det personliga, vänskapliga och/eller hjälpsamma), menar Echeverri (2010), är något positivt. I växlingen mellan dessa utnyttjar man kraften i respektive bemötandestil. Den hurtigfriska bemötandestilen fungerar så att den bryter den förväntande, lite formella oengagerade beteendestilen, som många i allmänheten bär på (Echeverri, 2010). En annan funktion som den hurtigfriska stilen har, är att den skapar en tillfällig känslomässig uppmuntran hos den andre, varvid en allmän trevnad förhoppningsvis infinner sig. Vår första frågeställning, där vi ville ta reda på

8. Slutsats

Syftet med uppsatsen var att ta reda på hur socialsekreterarna resonerar när de ska bemöta unga lagöverträdare. Vi ville också undersöka om de använder sig av olika bemötandestilar, samt vilka möjligheter och svårigheter det kan tänkas komma upp när man arbetar med gruppen unga lagöverträdare.

Våra intervjupersoner ser sig själva som en viktig del i processen tillsammans med ungdomen. De flesta pratade om kompetens, att socialtjänsten är de som har kompetens för att se till att ett barn eller ungdom inte far illa. När det kommer till unga lagöverträdare så är socialtjänsten de som bedömer om den unge är lämplig för ungdomstjänst, ungdomsvård osv. Våra intervjupersoner menar att inte alla ungdomar begår stora och allvarliga brott. Skalan skiljer sig mellan små saker som stöld av godis till större saker, men i slutändan handlar det inte om själva brottet, utan deras jobb är att hjälpa ungdomen att komma ifrån sitt destruktiva beteende. Detta är våra intervjupersoner noga med att förklara till ungdomarna, att de inte är intresserade av själva brottet, utan mer hur ungdomen har det i övrigt. Samtliga intervjupersoner berättar att de har en stor chans att kunna påverka ungdomarna, genom att till exempel motivera de att gå med i frivilliga insatser.

Enligt våra intervjupersoner är ungdomar påverkbara och därför blir bemötandet viktigt för det kan vara styrande. Ungdomar brukar vara nervösa när de kommer till socialtjänsten för första gången och många av våra intervjupersoner menar att de har olika *strategier* för att komma till ungdomarnas nivå. Med det menar våra intervjupersoner att man kan börja prata om andra saker så som, vädret, intressen osv. Om en ungdom är nervös, okontaktbar och obekvämt i mötet då har våra intervjupersoner berättat att de har föreslagit att kanske ses utanför kontoret, prata via telefon osv. Det viktigaste är dock att vara ärlig, intervjupersonerna menar att det brukar lugna ungdomarna efter att man har berättat för dem vad en socialsekreterare jobbar med, syftet med varför han/hon är kallad till socialtjänsten och att man jobbar för att ungdomen ska ha det bra.

Echeverris (2010) modell tar upp sex olika bemötandestilar, *rutinmässig, hurtigfrisk, intetsägande, återkopplande och tillmötesgående*. Men det visade sig att våra intervjupersoner inte jobbar på det sättet. Att jobba med människor särskilt ungdomar kräver enligt våra intervjupersoner att man till en stor del anpassar sitt bemötande efter hur den andra personen är, omständigheterna, klientens sinnestillstånd, om det finns diagnoser in i bilden m.m. Sen kan man som person vara någon av dessa stilar, alltså att man är lite av den hurtigfriska stilen egentligen, men att i möte med människor som är i någon form av livskris kan det uppfattas som provocerande att ha en hurtigfrisk stil.

De flesta intervjupersonerna ansåg att brist på tiden var det centrala hindret inom sitt arbete. Ett problem med tidsbristen blir att man inte hinner bygga upp en relation till ungdomarna. Detta blir enligt intervjupersonerna extra svårt med de ungdomar som inte kommer på möten, svårt att få en riktig kontakt. Ett annat hinder som intervjupersonerna tar upp är socialtjänstens rykte.

Att jobba på en socialtjänst innebär också möjligheter, enligt intervjupersonerna har de en stor möjlighet att påverka och motivera ungdomarna till att komma bort ifrån sitt kriminella beteende. De flesta intervjupersoner uppger att när man väl har byggt upp ett bra samarbete då har man stora chanser att kunna uppnå goda resultat.

9. Slutdiskussion

Under studiens gång har vi med hjälp av vårt insamlade material fått ett allt mer bredare perspektiv på fenomenet bemötande. Som det framgår i avsnittet förförståelse (2.1) har vi under vår utbildning och efter vår verksamhetsförlagda utbildning (praktik) funderat över om bemötandet var en styrande faktor för att nå ett bra samarbete. Vi blev dels intresserade av hur betydande bemötandet var och dels vilken betydelse det har när man möter gruppen unga lagöverträdare.

Det som har visats sig i resultatets delen är att bemötandet är en central del av det sociala arbetet för våra intervjupersoner. Många anser att bemötandet är något som man alltid bör tänka på och ha med sig i utförandet av arbetet. De metoder som används för att bemötandet ska bli positivt och för att det ska bli en bra kommunikation, är att bl.a. anpassa sig efter ungdomens nivå. Detta görs genom att våra intervjupersoner *känner av* ungdomens sinnestillstånd och behov men även genom att avdramatisera mötet och på så sätt få ungdomen att känna sig mer avslappnad och trygg. Som socialsekreterare representerar man socialtjänsten och följer organisationens krav, regler, lagar och riktlinjer (Carlsson, 2003). I mötet med en ungdom blir bemötande en viktig ingångsport för att dels nå ungdomen men även för att kunna veta vilka insatser och stöd som ungdomen kan tänkas behöva. Hinder finns dock och ett av dem som våra intervjupersoner tog upp är bl.a. tidsbristen. Eftersom man inte har mycket tid på sig att knyta en kontakt med ungdomarna, särskilt de som vägrade att komma till mötena och inte

ville samarbeta med socialsekreterarna. Å andra sidan tror vi, att kravet på fyra månaders utredningsperiod är positiv. Utan en tidsgräns har socialsekreterarna inte kunnat avsluta utredningar på samma sätt och kanske varit mer överbelastade än idag, samtidigt som klienternas integritet hotats av att de förblir utredda under långa perioder.

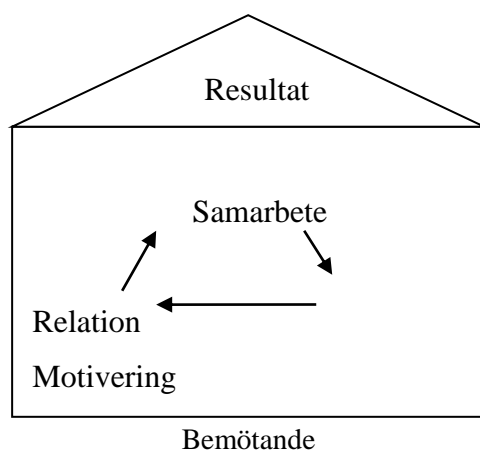
I slutsatsen beskriver vi hur intervjupersonerna väljer att beskriva sitt eget bemötande. En svårighet som kom fram under själva intervjuprocessen var att komma till *kärnan*, alltså studiens syfte. De flesta svarade ganska lika på vad de anser att ett bemötande är och hur de tänker, när det kommer till ett positivt bemötande. I efterhand inser vi, att vi hade behövt vara mer specifika i vår intervjuguide. Vi fick i samråd med handledare försöka hitta frågor som var mer direkta för att undvika klyschor. Vi upplevde det ganska svårt att vara ifrågasättande mot intervjupersonerna. Genom att ställa följdfrågor så som "kan du ge exempel eller vad menas med trevlig för dig?" fick vi en bredare bild av vad de menade med ett bemötande.

Två av våra frågeställningar handlade om hur socialsekreterarna beskriver sitt eget bemötande med en ung lagöverträdare, samt vilka utmaningar och möjligheter det finns genom sitt eget bemötande. På så vis ville få fram om bemötandet var något som våra intervjupersoner aktivt tänkte på. I efterhand förstår vi att våra frågor kan ha blivit påverkade av vår förförståelse om att bemötandet är något viktigt. Hade vi ställt frågan på ett annat sätt t.ex. genom att fråga "När du bemöter en ung lagöverträdare, vad blir viktigt för dig att ha i åtanke för att mötet ska bli så bra som möjligt?". Det som blir intressant i den frågan är, att vi inte nämner själva ordet *bemötande*. Skulle intervjupersonerna nämna ordet bemötande?

Vår tredje frågeställning som handlade om, ifall socialsekreterarna valde olika bemötandestilar i mötet med klienterna är också intressant att diskutera. Under problemformuleringen (1.1) fångade Per Echeverris teori om bemötandestilar vår uppmärksamhet. Dock var det svårt att under intervjuguiden skriva frågor, utan att rikta intervjupersonen åt ett visst håll. Vi ville vara så neutrala som möjligt och därför valde vi till slut att skriva ut Echeverris schema med de olika stilarna och visade det för våra intervjupersoner. De kunde då fritt läsa igenom schemat och svara på om de använde sig av någon stil, och i så fall vilken stil. Vi upplevde att våra intervjupersoner tittade på schemat och svarade ganska direkt att det är svårt att förhålla sig till en specifik stil, särskilt när man jobbar med människor och speciellt ungdomar, vilket vi förstår och håller med. I vår tidigare forskning (3.3) nämner Ulla Holm (2009) att det kan vara svårt att möta en person som från början och innan mötet har bestämt sig för att bemöta med en särskild stil. Det leder till att mötet blir uppgjord, opersonlig och oprofessionell. Holm menar att de professionella som möter klienter har olika villkor och krav på sig själva, något som får betydelse för samspelet i mötet. Vissa vill förknippas med en viss stil, eftersom de tror att den stilen kan få dem att framstå som neutrala och professionella i mötet. Holm menar, att många missuppfattar bilden av att vara professionell och kopplar det oftast ihop med att vara neutral. Till följd av detta blir

att de professionella döljer sina egna känslor. Våra intervjupersoner hade delade åsikter om detta. Frågan är vad som är rätt och fel? I grunden är vi alla olika och det som fungerar för mig behöver inte fungera för någon annan. Under intervjuerna framkom det att socialsekreterarna har mött klienter som vill träffa en typisk myndighetsperson, alltså någon som är formell, korrekt och opersonlig i sitt bemötande. Andra ville träffa en medmänniska som kunde prata om t.ex. gemensamma intressen. Vi tror att bemötandet handlar om att anpassa sig efter personen man har framför sig.

De återkommande orden för denna studie har varit bemötande-relation-motivering-samarbete-resultat. Vad har vi att säga om dessa ord och hur hänger de ihop? Vi vill göra det så enkelt för dig som läsare att hänga med därför har vi valt att skapa en modell som liknar ett hus med dessa ord.



Bemötandet är grundplattan för det här huset. Bemötandet är enligt våra intervjupersoner, tidigare forskning och enligt oss själva som individer, en viktig faktor. Bemötandet är lika mycket en platta som en dörr. Den öppnar upp nya möjligheter och på så vis kan dörren ge möjlighet motivation och skapa en relation. Våra intervjupersoner nämner att de genom sitt bemötande, kan *motivera* ungdomarna till att gå med på frivilliga insatser, som ungdomarna i vanliga fall inte skulle gå med på. Någon insats kan vara att få en ungdom som har ett drogmissbruk att lämna in urinprover med jämna mellanrum till Maria Ungdom, som är specialister på att hjälpa ungdomar med problem kopplade till alkohol och andra droger. På så sätt kan man följa upp att ungdomen inte går tillbaka till sitt missbruk. För att lyckas motivera en ungdom till frivilliga insatser, behöver man först och främst nå fram till ungdomen, genom att skapa en *relation*. Enligt våra intervjupersoner skapas en relation genom att t.ex. bemöta ungdomen på dennes nivå. Alltså att prata om sådant som ungdomarna pratar om mellan varandra, sådana ämnen kan vara olika festivaler, appar, böcker m.m. En av våra intervjupersoner började under ett möte att prata om Harry Potter boken. Det var ett sätt för vår intervjuperson att nå fram till ungdomen och avdramatisera bilden av att möta en socialsekreterare. När man väl har bemött

ungdomen, skapat en relation med denne och lyckats motivera, når man fram till ett fungerande *samarbete*. Ett fungerande samarbete innebär att man har lyckats kommunicera med ungdomen.

Referenslista

- Asplund, J. (1987). Det sociala livets elementära former. Göteborg: Korpen.
- Barnes, V. (2010). Social Works and advocacy with young people: Rights and care in practice, *British journal of social work*, 2012:43, s. 1275-1292.
- Blennerger, E. (2010). Etik i socialpolitik och socialt arbete. Lund: Studentlitteratur.
- Bryman, A. (2011). Samhällsvetenskapliga metoder. (2. uppl.) Malmö: Liber.
- Buber M. (1994). Jag och du. (2. uppl.) Ludvika: Dualis.
- Brottsförebyggande rådet, BRÅ. (2009). Barn och unga som begår brott: Handbok för socialtjänsten. Stockholm: Brottsförebyggande rådet. Från https://www.bra.se/download/18.1ff479c3135e8540b2980001575/1371914736934/2009_orsaker_till_brott_bland_unga.pdf
- Börjeson, B. (2008). Förstå socialt arbete. (1. uppl.) Malmö: Liber.
- Carlander, J. & Carlander, L. (2007). Hur står det till?: konsten att ställa frågor i människovårdande yrken. (2., [omarb.] uppl.) Stockholm: Gothia.
- Carlsson, B. (2003). Så blir det hjälp: om hjälpprocesser i socialt arbete. Diss. Göteborg : Univ., 2003. Göteborg.
- Clevesköld, L., Thunved, B. & Thunved, A. (2010). Samhället och de unga lagöverträdarna. (5., rev. uppl.) Stockholm: Norstedts juridik.
- <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>
- Echeverri, P. (2010). Bemötandeboken. (1. uppl.) Stockholm: Norstedt.
- Forkby, T. (2005). Ungdomsvård på hemmaplan: idéerna, framväxten, praktiken. Diss. Göteborg : Göteborgs universitet, 2005. Göteborg.
- Holm, U. (2009). Det räcker inte att vara snäll: om empati och professionellt bemötande inom människovårdande yrken. (2., omarb. utg.) Stockholm: Natur & kultur.

- Jensen, P. & Ulleberg, I. (2013). Mellan orden: kommunikation i praktiken. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). Den kvalitativa forskningsintervjun. Johanneshov: MTM.
- McLeod, A. (2008). A friend and an equal: do young people in care seek the impossible from their social workers?, *British journal of social work*, 2010:40, s. 772-788.
- Närvänen, A. (1999). När kvalitativa studier blir text. Lund: Studentlitteratur.
- Proposition 1997/98:96. Hämtat 28 april, 2016 från Riksdagen.
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/proposition/vissa-reformer-av-pafoljdssystemet_GL0396/html
- Proposition 2005/06:165 s 40. Hämtat 28 april, 2016, från Riksdagen.
https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/proposition/ingripanden-mot-ungalagovertradare_GT03165
- Røkenes, O.H. & Hanssen, P. (2007). Bära eller brista: kommunikation och relationer i arbetet med människor. (1. uppl.) Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- SFS 1942:740. Rättegångsbalken. Hämtat 26 april, 2016, från Riksdagen,
http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/rattegangsbalk-1942740_sfs-1942-740
- SFS 1964:167. Lag om särskilda bestämmelser för unga lagöverträdare. Hämtat 26 april, 2016, från Riksdagen, https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1964167-med-sarskilda-bestammelser-om-unga_sfs-1964-167
- SFS 1962:700. Brottsbalk. Hämtat 26 april, 2016, från Riksdagen,
http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/brottsbalk-1962700_sfs-1962-700
- SFS 2001:453. Socialtjänstlag. Hämtat den 26 april, 2016, från Riksdagen,
http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453
- Socialstyrelsen (2001). https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/11468/2001-123-52_200112353.pdf

Socialstyrelsen (2009). Barn och unga som begår brott: handbok för socialtjänsten. Stockholm:

Socialstyrelsen. Från

http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/8298/2009-101-3_20091013.pdf

Socialstyrelsen (2013). Barn och unga: insatser år 2012 : vissa insatser enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU). Stockholm: Socialstyrelsen.

Från <https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19485/2014-9-1.pdf>

Socialstyrelsen (2014). Barn och unga: insatser 2014: Nya regler för behörighet inom socialtjänstens barn och ungdomsvård. Stockholm: Socialstyrelsen. Från

<http://www.socialstyrelsen.se/nyheter/2014juni/nyareglerforbehorighetinomsocialtjanstensbarn-ochungdomsvard>

Socialstyrelsen (2015). Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Johanneshov: MTM.

Från <https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19645/2015-1-10.pdf>

Tärnfalk, M. (2014). Professionella yttranden: en introduktion till socialt arbete med unga lagöverträdare. (1. utg.) Stockholm: Natur & Kultur.

Bilaga 1: Informationsbrevet

Hej!

Vi heter Elin Skogman och Mary Hisham och vi läser termin sex på Ersta Sköndal Högskola, socionomutbildning. Som examensarbete har vi valt att skriva om bemötande inom socialtjänsten.

Uppsatsens syfte är att vi vill ta reda på vilka typer av bemötande som socialarbetarna väljer och hur de motiverar sitt bemötande gentemot unga lagöverträdare. Med denna uppsats vill vi också veta vilka möjligheter respektive begränsningar det finns när det gäller att bemöta unga lagöverträdare.

Vi söker efter socialsekreterare på socialtjänsten som vill ställa upp på en intervju. Vi kommer att förhålla oss till forskningsetiska principer för humaniora och samhällsvetenskap, som framställts av Vetenskapsrådet. Vi tror att dessa principer om individskyddskravet kommer att bidra till ett bra samarbete mellan oss och intervjupersonerna.

De forskningsetiska principerna är:

- Intervjupersonerna har rätt att själva få bestämma över sin egen medverkan i denna undersökning.
- De insamlade uppgifterna ska hanteras konfidentiellt samt att obehöriga inte kommer ha tillgång till dem.
- De som deltar i undersökningen, alltså intervjupersonerna har rätt att avstå från att svara på frågor eller avbryta/avsluta intervjun, utan att lämna någon skäl till detta.
- Information som exempelvis namn, bostadsort, sysselsättning eller annan fakta skall ändras så att de intervjuade förblir anonyma och inte kan igenkännas av någon utomstående.
- Uppgifterna som samlats in kommer enbart utnyttjas för uppsatsen.

Förslag på datum för intervju som kommer ta ca en timme:

Hela vecka 15, 18/4, 21/4, 22/4

Med vänliga hälsningar,

Elin Skogman och Mary Hisham

Bilaga 2: Intervjufrågor

TEMA 1. BEMÖTANDE INOM PROFESSION

1. När jag säger ordet bemötande, vad tänker du på då?

Hur brukar du tänka att du ska bemöta dina klienter?

Har du någon gång varit mindre nöjd med ditt bemötande? Vad gick fel?

Har du några mål med ditt bemötande, alltså att du ska uppnå något speciellt? I så fall vad?

2. Vi tänkte ge dig ett exempel på en situation och undrar hur du resonerar kring situationen?

Ett scenario: Det kommer in en ungdom till kontoret som är där för första gången och som är misstänkt för ett brott. Det är svårt att få kontakt med honom/henne och personen känns inte så närvarande i mötet (ger korta svar, ointresserad osv.). Kan du beskriva hur du gör för att få kontakt med personen?

Har du någon gång känt att det varit extra svårt att få kontakt med en klient?

Vad hände och vad gjorde du bättre?

TEMA 2. BEMÖTANDESTIL

Fråga 1

Vi kommunicerar på olika sätt. I form av verbal kommunikation, de du säger med ord och ickeverbal, det som uttrycks utan orden. När du ska träffa en person och hälsar den välkommen så kan man göra det på olika sätt. Hur gör du när du träffar en person för första gången?

((Icke-verbal; genom att du tittar den i ögonen, ger ett leende, skakar hand, men genom ditt uttryck visar du en form av ointresse genom att du inte ler, ej ögonkontakt eller du kanske inte tar i hand. Verbal; det som sägs... Välkommen, småprat))

Fråga 2

I ett möte kan det uppstå vissa svårigheter;

- När en person inte pratar, svårt att få kontakt med denne?
- När en person bara pratar på?
- När föräldrarna är med och tar med plats och inte låter sina barn prata?

Fråga 3

Det finns olika sätt att kommunicera och skapa kontakt, olika bemötandestilar (visa modellen). Använder du dig av någon? Småpratar du? Vad säger du i så fall? Vad vill du uppnå med det?

Fråga 4

Bemöter ni alltid personen på lika sätt eller ändrar du bemötande och vad i så fall vill du uppnå med det?

Fråga 5

Finns det gånger då du har blivit obekvämt i ett möte?

(Med obekvämt menar vi då du känner att det blir jobbigt i en situation?)

Hur gör du när du känner att du måste sätta gränser?

TEMA 3 HINDER OCH MÖJLIGHETER

Nu kommer vi till tema 3 som vi har delat upp i hinder och möjligheter i ett bemötande.

Fråga 1.

Händer det att du ser hinder i ditt bemötande?

Fråga 2

Vilka möjligheter ser du i ditt bemötande?

Fråga 3

Lagar och regler ser du dom som hjälp i ditt arbete eller som ett hinder i ditt bemötande?

Fråga 4

Skulle du vilja lägga till eller ändra på en lag för att kunna bemöta och hjälpa ungdomar på ett bättre sätt?

Bilaga 3: Samtyckeskravet

Härmed intygas att jag som deltagare fått skriftligt och muntligt information om studiens syfte och upplägg. Jag har också fått information om att den information som samlas in under studien endast kommer att användas för studiens syfte och att alla uppgifter behandlas konfidentiellt, det vill säga att det inte kommer vara möjligt att identifiera någon enskild individ och insamlad data kommer inte visas för någon utomstående.

Jag har också fått information om att jag får avbryta mitt deltagande i studien när som helst och att jag då inte på något sätt kommer medverka i uppsatsen material. Jag har även fått information om att jag kan välja att avstå från att svara på någon fråga.

Jag intygar här med att jag väljer att delta i studien.

Namnunderskrift deltagare: _____

Ort och datum: _____

Namnunderskrift Elin Skogman: _____

Ort och datum: _____

Namnunderskrift Mary Hisham: _____

Ort och datum: _____