

**Stöd – Kontroll-
problem eller möjlighet?
Socialtjänstens dubbla uppgifter
En fallstudie**

**GCK/KCC
3-årig familjeterapiutbildning
Göteborg 2000
Hedvig Westerström Unger
Handledare: Marianne Källblad**

SAMMANFATTNING

Detta är en fallstudie, bestående av intervjuer med en klient som har kontakt med socialtjänsten. Frågan som utforskats är:

Vilka historier berättar en klient om hur socialsekreterare och klient förhåller sig till socialtjänstens dubbla uppgifter, stöd och kontroll?

Studien är gjord utifrån ett socialkonstruktionistiskt forskningsparadigm.

Med hjälp av CMM-teorin (Coordinated Management of Meaning) har en klients centrala historier relaterade till frågan om socialtjänstens dubbla sammanhang av stöd och kontroll, utforskats.

Resultaten visar på en förståelse för dessa historiers betydelse och på vilket sätt olika krafter med moralisk laddning i dessa historier styr hur en situation utvecklas. Erfarenheten och idéerna från forskningsprocessen, t ex om hur man kan ha nytta av att samtala med klienten på ett reflekterande sätt, har skapat nya möjligheter för framtiden i det utforskade fallet. Det framkom att det kan finnas positiva sidor av kontrollen. Resultaten visar också att frågan om stöd/kontroll inte behöver betraktas som en omöjlig motsättning. Det handlar mer om hur man kan förhålla sig på ett tydligt och respektfullt sätt inom båda domänerna. Genom att skapa utrymme för reflekterande samtal med klienten om sammanhanget kan klientens autonomi öka.

En ökad förståelse för hur socialarbetare och klient kan förhålla sig till den komplexitet bägge parter är en del av inom socialtjänstens sammanhang, kan skapa förutsättningar för att utveckla socialarbetarrollen och dess etik.

Innehåll

Sammanfattning.....	2
1. INTRODUKTION.....	5
1.1. Åhörare.....	5
1.2. Mitt arbetssammanhang inom socialtjänsten.....	5
1.3. Utbildningen.....	5
1.4. Ämnesval.....	5
1.5. Min forskningsfråga.....	6
1.6. Syfte med studien.....	6
1.7. Rapportens disposition.....	7
2. LITTERATUR.....	7
2.1 Socialtjänsten.....	7
2.1.1. Stöd.....	7
2.1.2. Kontroll.....	7
2.2. Forskning och erfarenheter från praxis.....	8
2.2.1. ”Förändringens gestalt”.....	8
2.2.2. ”Den sociala journalen 2: tre bilder av socialtjänstens klient”.....	9
2.2.3. ”Rummet, mötet och ritualerna”.....	9
2.2.4. Ytterligare forskning i det sociala arbetets fält.....	10
2.2.5. Erfarenheter från praxis.....	10
2.2.6. Sammanfattning och kommentar.....	10
2.2.7. Mitt bidrag.....	10
2.3. Annan litteratur.....	11
2.3.1. Bemyndiga (Empower).....	11
2.3.2. Historier och grammatisk förmåga (Grammatical ability).....	11
3. METODOLOGI.....	12
3.1. Olika forskningsparadigm.....	12
3.1.1. Språk-grammar.....	12
3.1.2. Kunskapssyn.....	12
3.1.3. Forskar- och deltagarposition.....	12
3.1.4. Mitt val.....	13
3.2. CMM.....	13
3.2.1. Sammanhangs-/kontextnivåer.....	14
3.2.2. Deontisk logik (Deontic logic).....	15
3.2.3. Loopar.....	15
4. METOD.....	16
4.1. Fallet/ min medforskare.....	16
4.2. Procedur.....	16
4.2.1. Forskar- och medforskarposition.....	16
4.2.2. Etik.....	17
4.2.3. Intervjuer.....	17
4.3. Analysmetod.....	18
5. INTERVJUER MED ANALYS OCH RESULTAT.....	18
5.1. De fem historierna.....	18
5.1.1. ”Socialköping”.....	18

5.1.2. Hedvig och Eva.....	21
5.1.3. Roland.....	24
5.1.4. Socialtjänsten, byråkrater och personer.....	24
5.1.5. Tankar framåt.....	25
5.2. Utvidgad beskrivning - och förståelse av resultat.....	26
5.2.1. Stöd/kontroll i ljuset av kontextnivåer och deontisk logik (deontic logic).....	26
5.2.2. Kontroll – olika funktioner.....	27
5.2.3. Möjligheten i dubbelheten - möjligheter för framtiden.....	27
5.2.4. Professionell/personlig.....	27
5.2.5. Uppfattning om ”myndighet och paragrafer”.....	27
5.2.6. Illustration till resultatet av undersökningen i relation till framtiden.....	28
6. DISKUSSION.....	29
6.1. Återkoppling till forskningsfrågan och syftena.....	29
6.1.1. Möjligheter, nytta och autonomi.....	30
6.1.2. Grammatisk förmåga (Grammatical ability).....	30
6.2. Anknytning till litteratur.....	31
6.2.1. Personligt-professionellt.....	31
6.2.2. Kontroll-stöd-makt.....	31
6.2.3. Organisation.....	31
6.2.4. Möjligheter-andra förhållningssätt.....	32
6.3. Metoden.....	32
6.4. Framtida forskning.....	33
7. SLUTSATSER.....	33
Referenser.....	34

1. INTRODUKTION

Föreliggande studie är den sista uppsatsen på den treåriga utbildningen i systemisk familjeterapi anordnad av KCC (Kensington Consultation Center i London) och GCK (Göteborgs Centrum för Konsultation i Göteborg). Den har kommit till i de två sammanhangen, utbildningen och mitt arbete på ett socialkontor.

1.1. Åhörare

Mina åhörare/läsare är uppsatsens examinatorer, kurskamrater, lärare och handledare inom utbildningen, min medforskare, referenspersonerna, kollegor och andra intresserade, t ex inom socialtjänst.

1.2. Mitt arbetsområde inom socialtjänsten

Sedan tio år tillbaka arbetar jag som socialsekreterare inom IFO (individ- och familjeomsorgen). Inom IFO förekommer i huvudsak fyra typer av ärenden:

1. Ärenden rörande ekonomiskt bistånd (försörjningsstöd) .
2. Utredningar och bistånd till barn, unga och deras familjer.
3. Familjerätt. Frågor rörande faderskap, vårdnad, boende och umgänge.
4. Missbruk.

Det är vanligt att dessa olika ärenden går in i varandra. T ex kan det i barnavårdsärenden också finnas missbruksproblematik. IFO är en del av en myndighet, Socialnämnden eller Omsorgsnämnden. Arbetet regleras av lagar, främst SoL (Socialtjänstlagen), men också av tvångslagarna LVU (Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga) och LVM, (Lag om vård av missbrukare i vissa fall).

Familjerättsärenden regleras i huvudsak av Föräldrabalken. I princip följer alla ärenden den *förvaltningsmässiga gången*: aktualisering – utredning – beslut – verkställighet. Det mesta av arbetet ska dokumenteras i en journal. Detta sätter sin prägel på hur arbetet utformas.

Huvuddelen av min arbetstid ägnas åt arbete med barn och ungdomar och deras familjer, men jag har även andra ärendetyper.

1.3. Utbildningen

Den grundläggande teoretiska inriktningen på utbildningen är *systemteori* och mer specifikt *social konstruktionism*. Jag har funnit att synsätt och metoder som omfattas av utbildningen är mycket användbara inom socialtjänsten. En tidigare uppsats jag skrivit inom utbildningen handlade om barnavårdsutredningar inom socialtjänsten. Jag är nu intresserad av att ytterligare utveckla arbetet med hjälp av idéer från utbildningen.

Undervisningen i utbildningen har varit både på engelska och svenska. En del engelska uttryck och citat förekommer i uppsatsen, eftersom det ibland varit svårt att göra översättningar som får fram samma mening som på engelska.

1.4. Ämnesval

Studien riktar fokus på frågan om socialtjänstens dubbla uppgifter av stöd/kontroll eller tvång/frivillighet. Jag är intresserad av vad som händer med människor som har kontakt med socialtjänsten under en längre tid. Vad förmedlar socialsekreterare (i rapporten används

”socialsekreterare” och ”socialarbetare” synonymt) i sin önskan att vara till nytta och hjälp, samtidigt som de befinner sig i ett sammanhang som till stor del styrs av lagar och rutiner. Det finns en risk att klienter blir ”koloniserade” (colonized) (Kearney m fl, 1995) av professionella inom socialtjänsten. Med detta menar jag att de professionella ”tar över” och tror sig veta vad som är rätt och fel för klienter på ett individuellt plan, men också på ett generellt plan. Klienten lär sig av erfarenheter att ”motmanipulera” koloniseringen. Därigenom kan hon skaffa sig en autonomi (dold för socialarbetaren) och undviker så långt som möjligt att bli som socialarbetaren vill och upprätthåller därmed sin autonomi, känsla av att kunna bestämma över sitt liv.

I lagstiftningen, LVU, ligger implicit en yttersta gräns för hur barns förhållanden får vara. I och med detta finns det en normativ funktion. Socialarbetare och klient befinner sig i komplexa sammanhang inom socialtjänsten. De dubbla uppgifterna socialtjänsten har, att verka både stödjande och kontrollerande, kan ses som en paradox. När man pratar om kontroll ligger det nära till hands att tänka kring maktförhållanden och man tänker då oftast på den makt professionella ”utövar” mot klienter, vilket jag uppfattar som en något förenklad syn.

Min erfarenhet av många års arbete inom socialtjänsten, är att vi behöver bli mer följsamma i förhållande till klienterna och förändra våra traditionella positioner som ofta innebär att vi är åtgärdsfixerade och agerar som om vi vore experter på människors liv. Vi kan bli mer självreflexiva och utveckla vår förmåga att samtala, ställa frågor och reflektera tillsammans med klienterna. Vi behöver utveckla förmågan att improvisera eftersom varje situation är ny och varje klient är unik. Vår egen roll är den vi har störst möjlighet att förändra.

Jag är intresserad av hur socialkonstruktionistiska idéer kan hjälpa oss att förstå vad som händer i kommunikationsprocessen mellan socialarbetare och klient. Genom att förstå mer om de gemensamma sammanhangen, hoppas jag kunna öka möjligheterna för socialsekreterare och klient att hantera kontroll- och stödfunktionerna på ett sätt som uppfattas respektfullt och helst blir till nytta för de inblandade.

Med *nytta* menar jag här att socialarbetarens insatser uppfattas som ett uttryck för god vilja. Det övergripande temat är egentligen etik, hur vi professionella kan handla etiskt och bemöta människor på ett sätt som ger dem ökad autonomi.

Jag har gjort en fallstudie i en pågående klientkontakt där jag själv är socialsekreteraren. Det innebär att kontexten har ändrats till forskningskontext i de situationer min och klientens kontakt har handlat om forskningen.

1.5. Min forskningsfråga:

Vilka historier berättar en klient om hur socialsekreterare och klient förhåller sig till socialtjänstens dubbla uppgifter, stöd och kontroll?

1.6. Syften med studien är:

- att i det aktuella fallet undersöka möjligheter att i relationen mellan socialsekreterare och klient hantera socialtjänstens dubbla uppgifter stöd/kontroll och genom undersökningen skapa förutsättningar för att vara till nytta för klienten framåt.
- att ”expandera” och utveckla klientens och min grammatiska förmåga (grammatical ability).
- att öka kunskapen om hur man i socialtjänsten kan möta människor på ett respektfullt sätt som ökar deras autonomi.
- att bidra till det pågående professionella samtalet som handlar om utveckling av arbetets etik inom socialtjänsten och socialarbetarnas yrkesroll.

1.7. Rapportens disposition

Fortsättningen av rapporten är disponerad på följande vis:

Första delen efter introduktionen är *Litteraturgenomgång*. Här redovisas dels tidigare forskning inom området, dels annan referenslitteratur.

Sedan kommer *Metodologidelen* som beskriver: synen på och inom socialkonstruktionistisk forskning, mitt motiv till att välja den här inriktningen på forskning och mina teoretiska utgångspunkter. Kortfattat beskrivs skillnader i jämförelse med traditionell forskning. Därefter kommer *Metoddelen* som följs av redovisning av intervjumaterial, analys och resultat. I denna del presenteras det utvalda intervjumaterialet i form av fem historier. Deras namn utgör rubriker under vilka de presenteras. I varje historia varvas uttalanden med analyskommentarer. Efter de fem historierna följer en del som jag kallar *Utvidgad beskrivning- och förståelse av resultat*. Här tar jag resultaten ett steg vidare och beskriver dem lite utförligare samt vidgar förståelsen/"meningen" av dessa, genom att jag skapar mer sammanhang runt dem. Till sist kommer *diskussion* och *slutord*.

2. LITTERATUR

2.1. Socialtjänsten

I boken "Socialtjänstlagen, En vägledning", utgiven av Svenska Kommunförbundet står beskrivet "Socialtjänstlagen från 1999 med kommentarer och praktiska anvisningar".

2.1.1. Stöd

I första hand ska socialtjänsten arbeta stödjande för människor.

Vägledande för hur arbetet ska bedrivas är Socialtjänstlagens inledande paragraf, *portalparagrafen*, som lyder:

Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.

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

Verksamheten skall bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet.

När åtgärder rör barn skall särskilt beaktas vad hänsyn till barnets bästa kräver.

Portalparagrafen kan betraktas som en slags etisk ledstjärna i socialt arbete och här utgöra en relief till uppsatsen.

Regler om beslut och utformning av frivilligt bistånd är reglerat i socialtjänstlagens olika paragrafer och i förvaltningslagen.

2.1.2. Kontroll

En annan formulering av denna del av socialtjänstens uppgift är *skydd*. I § 71 SoL regleras det ansvar och de skyldigheter som allmänheten och de professionella har gentemot barn vilka de kommer i kontakt med i tjänsten. Här står att allmänheten *bör* anmäla om de får kännedom om något som kan innebära att socialnämnden behöver ingripa till en underårigs skydd. När det gäller myndigheter och befattningshavare som i sin verksamhet kommer i kontakt med barn och ungdomar föreligger emellertid en *skyldighet* att anmäla och att lämna uppgifter till socialtjänsten. Det gäller för befattningshavare i offentlig såväl som privat tjänst.

I § 50 i Socialtjänstlagen står att:

"Socialnämnden skall utan dröjsmål inleda utredning av vad som genom ansökan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda någon åtgärd från nämnden....", (Svenska Kommunförbundet, 1999, s. 90).

Det innebär en skyldighet enligt lag för socialtjänsten att genomföra en utredning så fort kännedom finns om att ett barn kan fara illa. Det står: ”...*eller på annat sätt kommit till nämndens kännedom...*”, vilket betyder att det gäller allt vi som socialsekreterare får veta, även sådant vi får veta inom tjänsten.

Så långt som möjligt ska skydd och bistånd utformas på frivillig väg (i samtycke). Om detta är omöjligt och situationen kräver socialtjänstens insatser, blir lagen om LVU och LVM tillämplig. Jag går inte här närmare in på hur dessa lagar är utformade. I Socialtjänstlagen är en motsättning inbyggd, nämligen en skyldighet att arbeta med både stöd och kontroll.

En socialarbetare kan aldrig bortse från sitt sammanhang av kontroll. Att klargöra för klienten att det förhåller sig så, är att ta ett etiskt ansvar. Detta förhållande råder för alla professionella som arbetar med stöd eller behandling. Det enda undantaget är präster som har absolut tystnadsplikt.

2.2. Forskning och erfarenheter från praxis

I forskningen tas frågan om dubbelheten och hur denna ska kunna hanteras knappast alls upp, enligt vad jag funnit i min litteratursökning då jag varit i kontakt med Umeås- och Göteborgs universitet och sökt via Forsa, förbundet för forskning i socialt arbete. De har en förteckning över forskningsrapporter, doktors- och licentiatuppsatser utgivna vid institutioner i socialt arbete i Sverige (Moen, 1997). Mycket av det som är skrivet behandlar en särskild problematik eller en speciell klientgrupp.

De tre studier jag tar upp här, har ett lite vidare perspektiv. Man har forskat på klientarbetet och dess villkor inom socialtjänsten.

2.2.1. ”Förändringens gestalt”

I denna studie skriver Stefan Morén (1996) om villkoren för mänskligt bistånd. Idéerna började utvecklas i en studie från 1988, ”Organisationens mänskliga sida”. Det empiriska underlaget är tre fall utvalda från tre olika verksamheter som exemplifierar arbete i alternativa former - som ansågs framgångsrika - med individer/familjer i utsatta livssituationer. De verksamheter som valdes ut var; Barnbyn Skå i Stenhamra, Krismottagningen för barns nätverk i Botkyrka och Alkoholrådgivningen i Umeå. Huvudsyftet med studien var att med hjälp av det empiriska underlaget pröva och utveckla begrepp och språkliga kategorier för socialt arbete. Morén utvecklar idéer om hur man i socialtjänsten kan komma ifrån problemlösningstänkandet som vilar på en grund där man arbetar enligt modellen: problem – utredning – bedömning – åtgärd – resultat. Problemseendet bygger på en underliggande distinktion mellan normalitet - avvikande. Distinktionen får en normativ och moraliserande laddning, en angivelse om vad som är rätt eller fel. Morén menar att detta får till följd ett distanserat förhållningssätt till de hjälpsökande. Han vill istället poängtera relationen och det mänskliga mötets betydelse. Viktigare än att diagnostisera och åtgärda blir då att komma nära och förstå, att medverka till att formulera gåtan snarare än att lösa den. Morén delar upp biståndsarbetet på två kategorier: *anpassning*, som han även benämner *materiellt bistånd* och *omgestaltning* som benämns *mänskligt bistånd*. Han menar att den förstnämnda handlar om en anpassning mellan livssituation och yttre sociala villkor, vilket innebär anpassande eller kompensatoriska insatser, t ex ekonomiskt bistånd och andra insatser av servicekaraktär. Omgestaltning innebär en långsiktig ändring av en svår livssituation. Detta arbete, menar Morén, måste genomföras i en direkt och personlig relation till en annan människa eller grupp av människor. Den personliga relationen är ett grundläggande förändringsvillkor. När det gäller anpassande insatser kan den biståndssökande och tjänstemannen stanna kvar i sina roller, men när det gäller omgestaltning måste man lämna sina roller och mötas som människor. Det innebär att man som socialarbetare måste ge sig in i möten där man själv inte dikterar villkoren och att man måste våga utsätta sig för kaos. Detta förändrar gränserna bl.a. uttryckt i att: ”1. *Det som händer den andra händer också mig...*” 2. *Man upptäcker sig själv i den andre.*” (Morén, 1996, s. 34). Morén skriver om teori inom socialt arbete, att det finns en tendens att teorier betraktas som metoder och att dessa kan anvisa hur sociala

problem skall lösas. Han menar att detta inte är teorins primära uppgift, utan snarare att dess primära uppgift är att göra socialarbetaren till en medveten, reflexiv person.

2.2.2. ”Den sociala journalen 2: Tre bilder av socialtjänstens klient”

Den andra delstudien av två av Gunnar Bernler och Lisbeth Johnsson (1995), inom ramen för forskningsprojektet ”Den sociala journalen”. Syftet i delstudie 1 var att granska den skrivna texten i den sociala journalen. I denna del 2 var syftet att granska den process som leder fram till det skrivna. Under forskningens gång blev författarna mer intresserade och fokuserade på ”klientiseringsprocessen”. De benämner detta ”...den process varigenom någon (individ eller grupp/familj) övergår från ett kapabelt system till ett av hjälporganisationen beroende system.” (Bernler & Johnsson, 1995, s. 3-4). Författarna har ”intervjuat” varje del i triaden socialsekreterare, journal och klient. Materialet utgörs av intervjuer med åtta socialsekreterare, 15 klientärenden och deras journaler. ”Intervjun” med journalen bestod i att läsa den utifrån att söka svar på vissa frågor. Resultatet av studien ger en rätt dystert bild, som i huvudsak visar på de hinder som finns för att bedriva ett psykosocialt behandlingsarbete. Socialsekreterarna framträder som *handläggare* i den meningen att deras arbete präglas av den byråkratiska tradition de lever i, vilken gör arbetet formaliserat och regelstyrkt. Arbetet ter sig mer administrativt än behandlande. Bernler och Johnsson tvivlar på att det går att arbeta *behandlingsinriktat* i vad de kallar en *juridiskt-förvaltningsmässigt* dominerad värld. Lite hopp ger de uttryck för, men menar då att det krävs att socialarbetarna har stöd *uppifrån* för att förändra och *göra motstånd mot den invaderande förvaltningsjuridiska världen*.

2.2.3. ”Rummet, mötet och ritualerna”

Leila Billquist (1999) har genom en processtudie över tid, två år, studerat klientarbetet på två socialbyråer i Göteborg. Huvudsyftet med studien var att ”...beskriva och analysera vad socialbyråns klientarbete består i, hur det går till och vad det innehåller.” (Billquist, 1999, s. 19). Ett sätt att närma sig frågorna var att försöka se vad som döljer sig bakom centrala begrepp som *utredning, behandling, ekonomihantering* etc. De två socialkontoren i Göteborg som ingick i studien, representerar två områden med olika befolkningsstruktur och olika sätt att organisera arbetet. Ett gemensamt organisatoriskt grepp är att separera ekonomiskt biståndsarbete från det mer behandlingsinriktade. 26 socialsekreterare och fyra andra professionella inom socialtjänsten har intervjuats liksom 62 klienter. Observationer, intervjuer och samtal har använts. Billquist har vistats i vardagen på socialkontoret och deltagit i de flesta av arbetets olika delar, även t e x personalmöten. Billquist menar att samspelet socialsekreterare/klient sker på socialsekreterarens villkor och menar att klienten många gånger bemöts på ett schablonartat eller på ett standardiserat sätt. Hon beskriver att klientarbetet har en dualism, bestående av två ”ansikten”. Det ena består i en administrativ process där man följer lagar och rutiner. Här har man ett byråkratiskt och kontrollerande förhållningssätt. Det andra utgörs av en hjälpprocess som innehåller hjälp i form av materiellt/ekonomiskt bistånd eller annan hjälp t e x råd och stöd till klienten. Här är förhållningssättet mer personligt och relationellt och kan ha inslag av ett mer terapeutiskt/behandlande förhållningssätt. Billquist menar att man kan urskilja maktutövning och disciplinering i båda processerna, i både dold och öppen form. Även om de båda processerna kan tyckas stå i motsättning till varandra, förekommer de oftast samtidigt i ett och samma ärende. Enligt Billquist blir det dock svårare och svårare att förena de båda förhållningssätten ju längre in i systemet klienten kommer. Billquist kommer fram till slutsatsen att de organisatoriska lösningarna där man särskiljer utredning och behandling, inte tycks ha förändrat de kontrollerande och disciplinerande inslagen. Hon menar att de t o m har ökat socialsekreterarnas ambivalens, och att det tycks svårt att bedriva behandlingsarbete inom en byråkratisk organisation.

2.2.4. Ytterligare forskning i det sociala arbetets fält

För att nämna något om ytterligare forskning tar jag hjälp av den genomgång Leila Billquist gjort i sin avhandling (Billquist 1999). Den genomgång hon gjort har ett brett spektrum. Det spänner från studier av mikroprocesser till studier av mer övergripande aspekter. Billquist sammanfattar enligt följande: i de flesta studierna konstateras att det arbete som bedrivs på socialbyråerna i huvudsak är byråkratiskt och administrativt och att framförallt organisatoriska hinder försvårar möjligheterna att medverka till en positiv förändring av människors livsvillkor. Den inbyggda sociala kontrollen och myndighetsutövningen ses också som ett hinder för ett hjälpande och frigörande arbete. I andra studier har, enligt Billquist, fokus varit klienternas upplevelser i mötet med socialtjänsten. Här upplever klienterna över lag att de har liten insyn och delaktighet i arbetet. Det verkar som om klienter med kontakt inom behandlingsinriktade verksamheter är mer nöjda med bemötandet och hjälpen än klienter som uppburit ekonomiskt bistånd.

2.2.5. Erfarenheter från praxis

Bengtsson fl (1998) har i projektet ”Hans och Greta”, ett projekt där man arbetar med övergreppsproblematik, utvecklat metoder för hur man kan hantera frågan om stöd/kontroll, genom att samtala om det man inte kan prata öppet om. Metoden är då att man talar om process istället för innehåll.

Ett sätt som man prövat på olika håll, t ex i stadsdelen Hjällbo i Göteborg, är att skapa tydlighet genom att dela upp verksamheten på olika enheter som sysslar med myndighetsutövning t ex LVU och frivilligt bistånd.

2.2.6. Sammanfattning och kommentar

Det traditionella sättet att hantera frågan om stöd-kontroll/tvång-frivillighet och de problem som hänger samman med denna, kan betraktas som första grads lösningar (Watzlavic m fl, 1974). Problemet är att socialarbetare betraktar dubbelheten stöd/kontroll som ett *problem*, som måste lösas (av socialarbetaren). Vi måste istället utgå från motsättningen stöd/kontroll som ett faktum (lagstiftning) som kan och måste hanteras tillsammans med klienten. Genom att inberäkna oss själva, klienten och vårt handlande i lösningen (förändring av andra graden), kan vi betrakta dessa förhållanden som företeelser som ska hanteras och det måste ingå i vår professionella skicklighet att göra det. Hur man gör det måste avgöras från fall till fall. Vi behöver inse att vi inte kan ”organisera” bort dubbelheten (ta bort § 71 SoL).

I den forskning jag redovisat har man utifrån en tredje persons forskarposition (Pearce, 1996) studerat frågor och processer inom klientarbetet. I så gott som alla studier har man redovisat begränsningar och hinder i att bedriva ett *hjälporienterat, frigörande förändringsarbete*.

Dubbelheten som jag benämner som stöd/kontroll beskrivs som en motsättning och ett grundläggande problem. Jag uppfattar också att man ofta ger organisatoriska och strukturella orsaker (förklaringar) till svårigheterna och att de därför kan uppfattas som extra svåra att förändra.

2.2.7. Mitt bidrag

I denna uppsats kommer **möjligheterna** i lagstiftningen, den dubbla kontexten, att beskrivas och utnyttjas. I en fallstudie där jag har gjort en mer ingående analys av kommunikationsprocessen i relationen socialarbetare/klient, har jag försökt fördjupa förståelsen om villkoren för att arbeta med förändring i socialtjänstens dubbla sammanhang av stöd/kontroll. Med hjälp av CMM-teorin (Cronen, 1994), utvecklas förståelse, för hur de olika kontexterna - vilka beskrivs av de ovan nämnda författarna som: anpassning/omgestaltning, administration/behandling - är socialt konstruerade. Synen på lärandet vilar här på Shotters (1990, 1993) ”knowing from a third kind” (citerad i Penman, 1994). Kunskap utvecklas i handling i en social situation tillsammans med andra och har en moralisk dimension. Jag försöker även se hur min egen roll påverkar och påverkas av det vi tillsammans skapar i forskningssituationen.

2.3. Annan litteratur

2.3.1. Bemyndiga (empower)

Michael White (1991) skriver om hur vi kan utveckla metoder som inte sätter klienten i underläge. Han säger att terapi är att bryta berättelsens makt. Vidare pratar White om hur vi kan stärka (empower) människor och hur vi kan ”ge tillåtelse” att prata om det som är ”förbjudet”. Hanna o McAdam (1991) har skrivit två artiklar om våld, där de bl a skriver om arbete i en socialtjänstkontext och vikten av att definiera relationerna klient/socialarbetare: ”Genom att definiera relationen, kan vi klargöra kontexten för mening och handling i interaktionsepisoden.”(Hannah & McAdam, 1991, s. 217), ”På vilket sätt kan vi använda möjligheterna och hindren till att stärka (empower) klienter hellre än att misshandla (abuse) dem?” och ”Förpliktelserna är olika för varje person och bör därmed innefatta en förpliktelse att arbeta estetiskt och erbjuda möjligheter för klienterna att ha mer kontroll och valmöjligheter i sina liv, hellre än att professionella har makten och rätten att instruera och tala om för dem vad de ska göra.” (Hannah & McAdam, 1991, s. 219) (mina översättningar).

2.3.2. Historier och grammatisk förmåga (Grammatical ability)

De bärande idéerna i rapporten är de språkssystemiska. Dessa utgör en väv för hela forskningsprojektet. Pearce (1994) menade att den sociala verkligheten konstrueras inom kommunikationsprocessen. Individer och samhälle existerar inte *med hjälp av* kommunikation, utan existerar *i och genom* kommunikation.

Enligt Lang & Cronen (1994), menade Wittgenstein att språket både är informativt och formativt. I en föreläsning (1999) utvecklade Peter Lang idéer från Paul Ricoer. Han använde uttrycket ”*Narrative identity*” och menade att vår identitet skapas/omskapas i våra historier/berättelser (stories) om andras *historier om oss*. Annorlunda uttryckt enligt Lang: ”*Vi lär känna oss själva i omvägen genom den andre*” (min översättning).

Lang och Cronen pratar vidare om *levda historier (stories lived)*. Med detta menade de mönster av uttalanden, händelser, gester, situationer etc. som kan bli inspelade eller nedskrivna. *Berättade historier (stories told)*, refererar till *grammatical ability - grammatisk förmåga*, förmågan att berätta och koordinera historier.

Språk och mening/betydelse har att göra med användning och görande vid samtidigt handlande snarare än att vara koder eller redskap för idéer. Språk är del i en levande process, där sociala verkligheten skapas av människor som agerar tillsammans och är inte primärt en metaforisk representation av någonting djupt och fördolt. Som en konsekvens av detta är praktiker intresserade av samhandling, vad människor gör tillsammans. Man tänker att människor *handlar in i andras handlingar* och då skapar de tillsammans vilka de är, sina sociala färdigheter, en social värld. En aspekt av att vara unikt mänsklig är att det är möjligt att lära sig att skapa ett samtal om ett samtal. Dewey kallar detta ett reflektivt föreställande, Wittgenstein(1922) (citerad i Pearce, 1994, kap.2. s. 50) sade: ”Mitt språks begränsningar är min världs begränsningar”. I det här sammanhanget skulle man kunna säga att vårt språks begränsningar är vår relations begränsningar. Med det vill jag betona vikten av att socialsekreterare och klient utvecklar ett gemensamt språk och ett sätt att prata om det gemensamma sammanhanget, för att kunna utveckla relationen/arbetet och för att kunna utveckla och ändra sina historier om vilka de är.

3. METODOLOGI

I detta avsnitt beskrivs inledningsvis socialkonstruktivistisk forskning under några rubriker; *Språk-Grammar, Kunskapssyn, och Forskarposition*. Jämförelser görs med positivistisk forskning.

3.1. Olika forskningsparadigm

3.1.1. Språk-Grammar

Inom den traditionella forskningen, med vilken jag här syftar på *positivistisk*, behandlas språket som en representation av en yttre objektiv verklighet som existerar oberoende av observatören, (Gergen o Gergen, 1991).

Socialkonstruktionister menar att vi konstruerar varandra och vår verklighet i språket i en samskapad och samskapande process.

Språket är meningsskapande, Wittgenstein utvecklade begreppet ”grammar” och gav det en vidgad mening. Han menade med grammar att vi i en given situation vet ”reglerna” för hur vi ska delta i en konversation. Han pratade om ”language games” och skilde mellan tre olika typer av handlingar; de legitima, de obligatoriska och de tillåtna, (Lang 1998).

Pearce (1996) använder begreppet ”moral orders” för att beskriva de olika rättigheter, skyldigheter, ansvar och privilegier som alla personer har då de är involverade i en konversation. Se vidare under avsnittet ”CMM”.

3.1.2. Kunskapssyn

Min förståelse av synen på kunskap inom ”traditionell forskning”, är att man där tänker sig att komma fram till någon universell, av kontexten oberoende och objektiv, giltig sanning. Forskaren kan liknas vid en arkeolog som ska gräva fram kunskap som ligger och väntar i det fördolda (Kvale 1997).

Den socialkonstruktionistiska forskningen är framtidsorienterad och handlar om att undersöka möjligheter, samtidigt som vi forskar ”på” en process är vi deltagare i den. Pearce o Walters (1996) ser forskning som en kommunikationsakt och ett forskningsprojekt som en mängd överlappande konversationer. Penman (1994) menar att kunskap är socialt konstruerad och genereras i kommunikation i kontext.

En lärare jag hade i min socionomutbildning, Lasse Fryk (1987), sade: ”Teori ska inte konsumeras, utan produceras”.

Penman refererar vidare till Shotter som pratade om tre olika typer av vetande; *knowing that*, med vilket han menar fakta och teoretiska principer, *knowing how*, tekniker, och förordade en tredje typ *knowing from a third kind, knowing from*. Denna syftar på kunskap som är skapad i ett socialt sammanhang. Med detta menar man praktisk, moralisk kunskap som inte existerar oberoende av en social situation. Den kommer ”inifrån” handling i en social relation.

3.1.3. Forskar- och deltagarposition

Den positivistiske forskaren betraktas som expert, är ”objektiv” och står utanför det han utforskar. Forskaren har tolkningsföreträde. Pearce (1996) beskriver detta som en tredje persons position. Intervjupersonen ”lånar sig” till forskningen och är bara viktig under en begränsad del av forskningsprocessen.

Pearce menar vidare att skillnader i forskningsmetoder kommer från ”*moral orders*”; vad som *krävs* eller *möjliggörs* utifrån de olika deltagarpositionerna. I socialkonstruktionistisk forskning kan alla inblandade växla mellan första, andra och tredje position. Forskaren och deltagarna är ”*medforskare*” och ”*meddeltagare*”. Båda ändrar och ändras av konversationen som en del av intervjuprocessen. Forskarens närvaro påverkar alltid det system som utforskas på något sätt. Observatörens handlingar är alltid en del av det observerade. M.a.o., ”deltagande forskning” förutsätter forskare som betraktar den sociala världen/verkligheten som pluralistisk och är nyfikna och öppna för deltagarnas kunskap.

3.1.4. Mitt val

Eftersom mitt fokus är hur klienten och jag tillsammans skapar vårt sammanhang kan kunskap/förståelse om detta bäst utvecklas i en process där **klienten är medforskare**. Här passar ett socialkonstruktionistiskt forskningsparadigm, eftersom det blir en parallell till hur jag tänker om förhållningssätt i min praktik. Ett grundläggande förhållningssätt och etiskt ställningstagande är att

det som sker i form av arbete och förändring sker i relationen mellan mig och klienten. Bådas positioner är lika viktiga och tillför olika saker, alltifrån våra personliga erfarenheter till socialsekreterarens yrkeskunskap i form av teori och metod. Jag kan ha ett öppet och nyfiket förhållningssätt och ställa frågor på ett sätt som vidgar och möjliggör reflexion. Klienten är expert på sitt liv och vet bäst vad som behövs för henne/honom. Ett huvudmål med denna forskning är att vara en hjälp för mig och klienten i vårt arbete framåt. Det blir då naturligt att tänka att värdefull kunskap utvecklas i genomförandet av en fallstudie. Pearce o Chen (1995) skriver om fallstudier. De menar att en fallstudie bör betraktas och värderas som en studie i och av sig själv, även om de också kan generera generellt användbar kunskap.

Syftet är inte att hitta en objektiv, giltig sanning, utan ett bland många möjliga sätt att förstå den utforskade frågan. Ett sätt som för stunden skapar mening och relevans. En parallell mellan terapi och forskning är att nyttan kommer då jag har hittat en väg framåt, vilket Wittgenstein (1952) (citerad av Lang, 1997) uttryckte: "to understand is to know how to go on".

3.2. CMM

CMM står för: *coordinated management of meaning*, på svenska: Det samordnade meningsskapandet eller samordnandet av meningsskapandet/förståelsen.

CMM- teorin är ett sätt att analysera och förstå hur olika *kontextnivåer* samverkar i att en situation/ett samtal utvecklar sig på ett visst sätt, (Cronen,1994, Westerström, 1999).

Cronen o Pearce utvecklade idéerna från början, inspirerade av den finländske filosofen von Wrights "deontiska logik" (1951) (citerad i Cronen & Pearce 1985). De går tillbaka till Aristoteles tankar om "the arts of praxis" och "the arts of theory" och kombinerade termerna *praxis* och *teori* och kallar den en praktisk teori. Cronen (1994, kap 10, s. 189) ger följande definition:

"practical theory describes those features of a discourse that provide a general method for the study of social *praxis* and action, internally consistent and defensible in light of data, that generate useful interpretation, explanation and critique of situated human action.

Cronen säger vidare att "Det är en kommunikations teori, inte en teori om kommunikation utifrån psykologins perspektiv eller någon annan disciplin." Det är en framväxande teori, som används och utvecklas av dem som använder den hela tiden.

Pearce (1994, kap.3, s. 114) gav följande bakgrund till framväxten av CMM;

"Wittgenstein's ideas focused social theorists attention on the continous, reflexive process by which speech acts make the contexts that give them meaning and contexts make the speech acts that occur in them."

CMM är en metod för att förstå/analysera vad som händer i kommunikationen och en metod att styra kommunikation som kan användas praktiskt i terapi, forskning och andra sammanhang.

3.2.1. Sammanhangs-/kontextnivåer (dessa två begrepp kommer att användas likvärdigt i rapporten).

En av utgångspunkterna i CMM-teorin är att varje person har en mängd historier om vem man är och skulle vilja vara, om sina relationer med andra, om specifika situationer och liknande (Cronen, 1994). CMM teorin menar att när vi är i en konversation eller en situation, befinner vi oss samtidigt i en mängd olika konversationen eller kontexter. Man kan också beskriva det som Westerström (1996), att varje person har med sig minnen in i mötet med en annan individ som påverkar samspelet. Han menar vidare att dessa minnen kan man i CMM termer beskriva som individuella kontextnivåer, dvs minnen av olika sammanhang man varit del av tidigare (från sekunder till hela livet). Ordet *kontext* är ursprungligen latinskt och betyder *väva tillsammans*, vilket utgör en bra metafor för att förstå innebörden av en kontext. Det kan förstås som en väv, sammanvävd av olika trådar, vilka utgörs av de ovan beskrivna *minnena*, *situationerna*, *konversationerna*.

Kontextnivåerna i CMM är av två slag, dels historiska: *kultur*, *livsmanuskript*, som även kan projiceras in i framtiden, dels aktuella: *relation*, *episod* och *kommunikativ handling*. Exempel på kontextnivåer som kan inverka på kommunikationen är:

Kultur, övergripande:

Samhällsnormer/värderingar.

Kultur, lokal:

Normer specifika för lokalsamhället, t ex hade de bohuslänska mödrarna tidigare en stark ställning i familjen.

Familjekultur:

Familjens regler och vanor.

Personligt livsmanuskript:

Fysisk existens, Kunskap, Min uppfattning om andras uppfattning om mig själv, (Lang, 1999).

Personligt Professionellt livsmanuskript:

Samma som ovan, fast kopplat till min yrkesroll, innefattar också t.ex. etiska utgångspunkter.

Definition av relation:

Hur och på vilka villkor två eller flera personer interagerar.

Episod:

Händelsen/Det specifika sociala mötet.

Kommunikativ handling:

Det kommunicerade budskapet/handlingen, verbal eller icke verbal.

CMM-teorin menar att alla sammanhang är socialt konstruerade. Mönster som sammanbinder/kopplingar mellan historier görs alltid i aktivitet i situationer med andra (situated activity with others). CMM erbjuder ett sätt att utforska hur olika historier passar ihop i det vardagliga livet. Den föreslår att det finns hierarkiska relationer mellan historier. Det *betyder att en historia utgör kontext för utforskandet och förståelsen av andra historier*. Vilken kontextnivå som helst kan för tillfället bli bestämmande för hur en viss kommunikativ handling skall förstås. I varje kommunikativ handling (speech act) finns en mängd olika kontexter invävda. I varje situation då jag t ex uttalar mig som socialsekreterare, uttalar jag mig samtidigt som förälder till fyra barn, dotter till två föräldrar med människovårdande yrken, yngsta syskonet av fem etc. Före varje kommunikativ handling (verbal eller icke verbal) gör jag ett val medvetet eller omedvetet, beträffande vilken kontextnivå som är den överordnade i just det ögonblicket. Denna sägs utöva en *kontextuell kraft* på sammanhanget.

3.2.2. Deontisk logik (Deontic logic).

Logical force: Pearce (1999), menar att det kan vara användbart att göra skillnad på fyra aspekter av logical force; *Prefigurativ kraft*, beskriver kopplingen/sambandet mellan föregående handling och den handling vi är intresserade av. *Kontextuell kraft* beskriver på vilket sätt/om (i vilken utsträckning) den/de aktuella kontexten/kontexterna kräver handlingen. När vi säger att någon handlade som han/hon gjorde *p g a* tidigare handlingar eller situationer refererar vi till olika aspekter av *prefigurativa-* och *kontextuella krafter*.

Praktisk kraft beskriver kopplingen/sambandet mellan en handling och de händelser/handlingar som man önskar ska komma närmast. *Implikativ* (underminerande) *kraft*, beskriver i vilken utsträckning/på vilket sätt handlingen förstärker eller ändrar handlingens kontext. När vi säger att någon gjorde som hon gjorde *i/med syfte (med avsikten)* att uppnå något, refererar vi till olika aspekter av praktiska-och implikativa krafter.

Enligt Westerström (1999), sker all social utveckling i spänningen mellan etablerade kontexter som utövar kontextuell, bevarande, kraft och nya sammanhang som utövar en implikativ kraft mot (underminerar) gamla ”sanningar” eller ”trossystem”. All psykoterapi har någon form av teknik för att underminera människors mindre användbara trossystem t.ex. analysens tolkning och klarifiering, beteendeterapiens beteendeanalys, cirkulärt och reflexivt frågande vid systemteoretisk psykoterapi.

Deontiska operatörer: avser den moraliska laddning som styr det som ska yttras (Westerström, 1999). Ursprungligen utgår man i CMM från *De medvetna deontiska operatörerna*, då aktörerna upplever sig ha kontroll, vilka är: 1) obligatoriska, 2) legitima (möjliga, tillåtna) 3) förbjudna, 4) obestämda och *De omedvetna deontiska operatörerna*, som aktören upplever ligger utanför vad han/hon kan påverka. Dessa är 1/ förorsakad, 2/ trolig, 3/ hindrad och 4/ slumpartad. De deontiska operatörerna ligger ”lagrade” i livsmanus som minnen kopplade till tidigare episoder. När en individ ställs inför en kommunikativ handling och skall avge ett svar kommer hon att ”ladda” denna kommunikativa handling med en av sina deontiska operatörer som kommer att bestämma vilket svar som kan ges (Westerström, 2000).

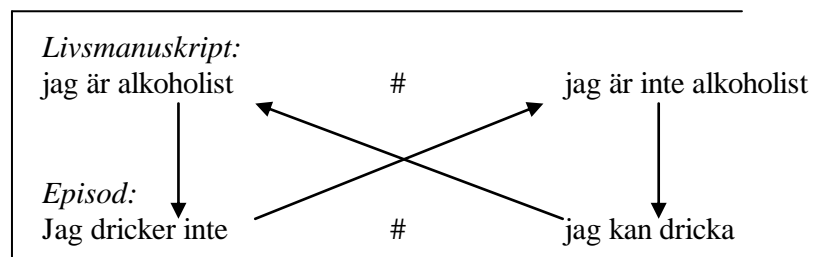
3.2.3. Loopar

Batesons beskrev ”Double bind” begreppet som motstridiga budskap på två eller fler olika nivåer och att dessa inte fick kommenteras (Bateson, 1972). Man kan heller inte lämna sammanhanget. Cronen och Pearce (1985), har utvecklat denna idé vidare i CMM teorin genom begreppet *strange loop*. De beskriver hur två kontextnivåer både utgör kontext för och förstås i kontexten av den andre. På varje nivå av loopen samexisterar två motsatta berättelser. Loopen existerar/hålls på plats av en mening (en betydelse) på en högre kontextnivå. Om den meningen skulle ändras, skulle loopen brytas.

Som exempel beskriver jag den för många kända alkoholistloopen, som Bateson (1972) från början utvecklat, då i termer av dubbelbindningsteorin (double bind). Den kan i korthet beskrivas som Westerström har gjort (2000): Om man dricker okontrollerat kommer man så småningom att bli betraktad som alkoholist. Om man ser sig som alkoholist följer av detta att man måste sluta dricka. Om man gör det en tid kanske man tänker: ”Jag kan kontrollera mitt drickande, jag är inte alkoholist” och så börjar man dricka och tappar kontrollen osv. För att denna loop ska kunna fortsätta krävs att familjen/samhället har en idé om att ”kontroll av drickande är en moralfråga”. Denna loop beskriven enligt CMM får följande utseende:

Alkoholistloopen enligt CMM:

Familjemyt(Kultur): Kontroll av drickande är en moralfråga



betyder utesluter

┌ betyder inom kontexten av

För att loopen skall stoppa måste meningen på kontextnivån *Familjemyt (Kultur)* ändras t ex till *alkoholism är en sjukdom*.

4. METOD

4:1 Fallet/ Min medforskare

Klienten, som deltagit i forskningsprojektet, kallar jag Eva.

Eva är en ensamstående sexbarnsmamma. Ärendet är ett barnvårdsärende med bistånd på frivillig grund, eftersom Eva själv ansökt om hjälp.

Hon har tidigare levt tillsammans med en man som misshandlat henne och barnen. Socialtjänstens insatser har varit omfattande, med bl a kontaktfamiljer till barnen och personal ("hemma hos") i hemmet. Eva och jag har haft regelbunden kontakt. Vi har i snitt träffats en gång i veckan. Eva har lärt mig och andra i socialtjänsten mycket, genom att hon bidragit till att vi diskuterar och reflekterar över viktiga aspekter på vårt arbete. Det gäller t ex hur vi tänker om våra professionella roller, vad vi kan lära av klienterna, hur vi kan agera på ett respektfullt sätt mot klienter i olika situationer och hur vi tänker om barns förhållanden och deras föräldrar. En viktig anledning att jag valde att erbjuda Eva att delta i denna studie, är att jag gärna vill utveckla mitt arbete med henne vidare. Jag hoppas att denna process, som vi båda deltar i, kan bli till nytta för oss i vår fortsatta kontakt. Det är också ett sätt att ta vara på Evas kloka och värdefulla synpunkter som hon på ett tydligt och generöst sätt delar med sig av.

4.2. Procedur

4.2.1. Forskar- och medforskar position

Jag och min medforskare har kunnat växla mellan olika positioner, första och tredje person, för att processen skulle bli så användbar som möjligt. Ett par referenspersoner har bidragit med sina idéer och hjälpt mig reflektera kring min egen roll. Att jag tittar/forskar delvis på vad jag själv gör ger en särskild position. T.ex. i analysen där jag i vissa avseenden, t.ex. kring min egen roll som socialsekreterare hamnar i en "inifrån position", vilket ger frihet och begränsningar. Eftersom jag på ett sätt "vet" vad jag tänkte i en situation eller med en fråga, hindrar det mig från att göra vissa tolkningar. Samtidigt som jag också kan komma nära en förståelse utifrån denna position. När det gäller Evas roll i forskningen är det viktigt att ta hänsyn till att vi på sätt och vis är i ett beroendeförhållande till varandra i och med att vi har en pågående kontakt. Detta påverkar hur vi båda förhåller oss i detta sammanhang, t ex är de frågor som ställs och de svar som ges och vilka synpunkter som förs fram, påverkade av den kontakt vi har annars.

Jag träffade Eva i ett förberedande samtal och presenterade mina idéer, dels om frågeställningarna, dels om hennes deltagande (som medforskare) och att hennes synpunkter kommer att vara med i rapporten.

Vi pratade om sekretess och om vilka som kommer att ta del av materialet och om att hon får läsa rapporten och "godkänna den". Klientens namn är fingerat och andra namn som förekommer i intervjun är ändrade liksom en del andra viktiga data t ex uppgifter om Evas familj och ortsnamn. Ett skriftligt kontrakt om videomaterialet gjordes.

Klienten/min medforskare har läst och kommenterat materialet, först transkripten, sedan det analyserade materialet. Materialet har getts tillbaka i form av forskningsrapporten och i samtal om den.

I denna studie är det centrala Evas historier. Jag vill samtidigt betona att även om jag benämner dem *Evas*, har jag varit delaktig i framväxten av dessa historier genom mina frågor och genom att jag valt ut de historier som jag uppfattar som de mest centrala. I nästa steg, skrivandet av rapporten, intar jag en tredje persons position och berättar en delvis ny historia om Evas historier.

4.2.2. Etik

Pearce & Walters (1996) menar att etik är inget som kommer varken före eller efter forskningen, utan är en essentiell del av forskningsmetoderna under hela forskningsprocessen. Man lever etiken i

sina handlingar i språket i varje situation.

Ett etiskt ställningstagande är att det som utspelas mellan forskare och medforskare, det arbete vi gör tillsammans, sker i relationen, där bådas positioner och ”bidrag” är lika viktiga.

Det är viktigt, att deltagarna känner sig respektfullt bemötta. Från början betonade jag t ex att jag vill veta om jag ställer frågor som inte deltagaren vill svara på, eller om hon har andra synpunkter. Etik har varit en levande fråga under hela processen. Jag har strävat efter att vara respektfull mot alla berörda i studien.

4.2.3. Intervjuer

Jag har gjort två intervjuer vid olika tillfällen med Eva. Cirkulär intervjumethodik (Cecchin, 1987, Penn, 1982) har använts. En specifik typ av cirkulära frågor som är återkommande är reflexiva frågor (Tomm, 1989). Intervjufrågorna var endast förberedda utifrån teman, förstrukturerade frågor användes ej.

I den första intervjun pratade vi om olika frågor med anknytning till relationen Eva-socialtjänsten, dels hennes och min kontakt, dels utifrån tidigare erfarenheter från socialtjänsten på andra orter. Den röda tråden har varit olika aspekter av dubbelheten stöd/kontroll och hur den påverkat mig och Eva och vår kontakt.

I den andra intervjun var avsikten att fördjupa en del frågor. Vi pratade delvis om samma teman, det blev ett förtydligande av vissa frågor.

Första intervjun varade i ungefär 55 minuter, den videofilmades och spelades in på bandspelare. Andra intervjun varade ungefär 40 minuter. Den spelades enbart in på bandspelare. Intervjuerna har skrivits ut i sin helhet. Varje kommunikativ handling/tur är numrerad, i första intervjun har alla uttalanden siffran 1 först o sedan kommer de i numerisk ordning från 1-412. I den andra intervjun börjar alla med siffran 2 och är sedan numrerade från 1-221. Dessa nummer hänger med i redovisningen så att det går att härleda uttalandena till transkripten.

Eva har läst och ”godkänt” transkripten i sin helhet från båda intervjuerna. Jag identifierade fem historier som växte fram i intervjuerna med Eva, som de för forskningsfrågan mest centrala. Jag har gett historierna ”namn” som utgör rubriker under vilka de redovisas genom att jag ger exempel på uttalanden i intervjuerna, kommenterar och analyserar dem med hjälp av några aspekter av CMM. För läsbarhetens skull gör jag en avvikelse från det i rapporten rådande rubriksystemet och skriver dessa rubriker med versaler.

4:3 Analysmetod

I analysen skapas en djupare förståelse och mening av de historier Eva berättat. Jag identifierar framträdande *deontiska operatörer*, beskriver *kontextnivåer* och *logicl forces* som verkar i dessa. På några ställen i den ”utvidgade resultat delen” illustreras Evas och socialsekreterarens sammanhang med hjälp av *loopar*. Alla analysaspekterna används inte efter varje intervjudel. Det beror på vad som är tillämpligt på materialets olika delar. De kontextnivåer som jag använder i analysen är:

Lokal kultur – Den aktuella Socialtjänsten

Livsmanuskript (livsmanus)

Episod

Definition av relation/relation

Kommunikativ handling

Anledningen att jag valt att använda CMM i analysen är för att det erbjuder ett sätt att förstå mönster av samordnade handlingar, vad som gör att vi ”väljer” medvetet och omedvetet, att handla på ett av många möjliga sätt. CMM öppnar också vägar framåt, som metod i terapeutiska sammanhang.

I redovisningen är i huvudsak mina uttalanden/frågor endast beskrivna, ej med i sin helhet, eftersom det är Evas uttalanden som är det centrala för frågan. I en sekvens har jag valt att ha med mina frågor eftersom jag tyckte att det skapade tydlighet i just den sekvensen. För läsbarhetens skull har jag valt ut illustrativa uttalanden från Eva och komprimerat dessa genom att jag tagit bort vissa upprepningar och en del för sammanhanget ovidkommande ord. Inget har lagts till. I mina analysuttalanden har jag från texterna redovisat ord och uttalanden som utgör markörer för deontiska operatörer. Dessa har kursiverad och fet stil. De deontiska operatörerna har kursiverad, fet stil och är även understrukna. I de stycken kontextnivåer beskrivs, är benämningen på de olika kontextnivåerna skrivna med fet, kursiverad stil.

5. INTERVJUER MED ANALYS OCH RESULTAT

5.1. De fem historierna

5.1.1. "SOCIALKÖPING"

Eva har erfarenheter av socialtjänsten sedan flera år, även från andra kommuner som hon har bott i. Jag frågar henne om dessa erfarenheter. Det visar sig att Eva bär med sig en erfarenhet av en kontakt med socialsekreterare i en annan kommun, vilket på ett tydligt sätt påverkar henne och hennes relation till socialtjänsten idag. Historien handlar om att Eva hade en pågående biståndskontakt. Under denna kontakt ändrade sig Evas förhållanden på ett sätt som gjorde att socialtjänsten genomförde en barnavårdsutredning. I Evas berättande framträder olika tankar om detta.

Eva beskriver att hon blev besviken över hur utredningssituationen hanterades, för att hon "litade" på socialsekreteraren:

1/20. E: Det var när Anders (pappan till de fem yngsta barnen) satt inne, då fick jag hjälp av dem med tvillingarna, för jag väntade dem.

Men sedan när han kom ut så blev vi ihop igen och då kom det en anmälan på mig. Det gjorde inte mig något, för jag hade inget att dölja, det var bara bra, som skydd, men att de skulle göra den anmälan mot mig.

Deontiska operatörer: ...då kom det en anmälan på mig, ... så blev vi ihop igen = slumpartad, Eva berättar här inget om vem som gjorde anmälan eller om eventuell anledning. Det som händer är utanför hennes kontroll och möjlighet att påverka.

...hade inget att dölja. = Legitim. Eva uttrycker att hennes beteende/förhållanden var tillåtna, men att den som gjort anmälan eller myndigheten tänkte att hon hade något att "dölja".

...de skulle göra den anmälan mot mig. = förbjudet, ur Evas perspektiv, i deras relation, för socialsekreteraren att gå över i kontrollkontext.

*Kontextnivåer: Eva berättar hur hon nu upplever att kontexterna växlat. Socialsekreteraren och Eva hade under Anders fängelsevistelse haft en hjälp/stöd relation. När han kom ut och Eva blev ihop med honom igen, övergick socialsekreteraren till att verka utifrån kontroll/myndighetsperspektiv, socialsekreterarens **professionella livsmanuskript** eller **mikrokultur** blev högsta kontext. Högsta kontext blev skydd och att öppna utredning. Kanske hon också tänkte på sitt eget skydd som tjänsteman, skydd mot att begå tjänstefel och ev bli JO-anmäld. Högsta kontext växlar mellan de olika situationerna, från att **relation** (eller stöd kontext) är överst och utgör kontexten för de andra (underliggande sammanhangsnivåerna) ändras det till att organisation och lag, d v s **lokal –och/eller övergripande socialtjänst kultur** kommer överst.*

*För Eva växlar den dominerande kontexten. Hon ser det positiva i myndighetsperspektivet. Att det kan erbjuda henne skydd, är då i sitt **livsmanuskript** med erfarenhet av att ha levt i en relation med hot och våld, samtidigt som hon på **relationsnivå** inte "gillar" sättet.*

Eva menar att oron som låg till grund för anmälan kunde hanterats inom ramen för det pågående biståndet:

1/40 och 2/42- 2/44 E: ”Ja, hon kunde ha pratat med mig och sagt att hon kunde komma hem och ha kontakt en gång varannan vecka och ringa o kolla, o så istället.” ...”Ja, hon ville väl mig väl, hon ville inte att jag skulle ta tillbaka A. Men jag gjorde det, och då sätter hon in en § 50-utredning. Hon kunde pratat med mig först.”...”Och de kunde ha stöttat oss i vårt förhållande, i stället för en utredning.”

Deontisk operatör:...*hon kunde ha pratat...de kunde ha stöttat...= **obligatoriskt**. Eva tycker att socialsekreteraren borde handlat annorlunda. Hon borde ha talat med Eva först och givit henne stöd.*

Eva beskriver också att det fanns positiva delar med att bli utredd/kontrollerad:

1/96 E: ”Eftersom inte jag vågade säga till någon vad A. gjorde med mig så, hoppades jag, eftersom man har kontakt med socialkontoret, en gång i månaden eller vad vi nu hade, eller de kunde komma hem när som helst. Så förhoppningsvis så kanske, om det hade hänt något, så såg de...”

Deontiska operatörer: ...*inte vågade säga vad A. gjorde...= **förbjudet**. Eva hade uppfattningen att det som förekom i relationen mellan henne och A. var förbjudet dels i relation till A., som skulle kunna hota eller misshandla henne, dels i relation till socialtjänsten. Hon skulle kunna uppfattas som en dålig mor.*

...*så hoppades jag...Så förhoppningsvis så kanske, om det hade...= **trolig**. Eva tänkte att det var möjligt att hon kunde få skydd och hjälp av socialtjänsten, men att det låg utanför hennes möjlighet att påverka, kontrollera, eftersom hon inte kunde tala öppet.*

1/144-1/148: E: ”Som den här § 50-utredningen, jag blev glad samtidigt, när jag hörde att jag fick den, samtidigt som...jag gjorde ett fel när jag släppte in henne, men barnen måste inte dåligt... det som gjorde mig glad var att jag kände mig trygg.” ...”Jag tyckte om Anders och ville ha honom, samtidigt som jag kände mig livrädd för honom.”...” Men hade jag den där utredningen, så är det ingen fara, då fanns det ändå folk någonstans i bakgrunden och skulle det hända något så finns de...”

Deontiska operatörer: ...*hörde att jag fick den..= **förorsakad**. Här uttrycker Eva att myndighetens agerande är utanför hennes möjlighet att påverka, ”de” gör saker **med** henne. ...**skulle det hända** något så finns de...= **slumpartad**. Även här upplever Eva att hon inte kan påverka det som händer, inte kan välja, andra styr.*

Kontextnivåer: Här ser man att högsta kontext för Eva var **relationen** till Anders och rädslan för vad som kunde hända om hon berättade vad hon utsattes för. Detta var överordnat kontexten **myndighetskultur** och det som socialtjänsten gjorde = **episoden utreda**. Utredningen framstod i denna situation som en möjlighet till skydd.

Eva berättar att hon gjort en erfarenhet om närhet-distans som handlar om hur öppen eller ”nära” man kan bli utan att det är risk för att det används emot en. Hon har tankar om att hon var för öppen och att detta slog tillbaka och användes mot henne:

1/12. E: Om man blir för nära vän eller kompis och litar på socialsekreteraren, det ska man aldrig bli. Eller, man blev det, men det funkade inte då.

Deontiska operatörer: ...*för nära vän....det ska man **aldrig** bli.= **förbjuden**. Eva har lärt sig en läxa: det är farligt att bli för nära.*

...*man blev det...= **slumpartad**. Här uttrycker Eva att det skedde utan att hon riktigt valde detta.*

Kontextnivåer och ”logical force”: Evas tidigare erfarenhet av att ha blivit för nära, blir i vissa situationer dominant. Den utövar då en **kontextuell kraft** på vårt sammanhang idag. I uttalandet öppnar Eva samtidigt för nya möjligheter idag genom att säga ”**eller...det funkade inte då.**” Då

kommer kontextnivån **vår relation** att utöva en **implikativ kraft** på situationen som kan ändra sammanhanget så att denna kontextnivå kommer att utöva en **kontextuell kraft** på episoden.

Denna händelse har fått konsekvenser för hur Eva tänker om socialtjänsten idag.

Jag frågar hur Eva märker att hon har blivit för nära, om det är någon gräns som har överträtts?

2/34 E: "Jag har känt det, man har blivit för öppen, och berättat mycket om sitt privatliv - det gör ju jag i och för sig - då kan jag känna det sedan att det är fel. För du är socialsekreterare, och de som jobbar hos mig de jobbar ju för socialkontoret, men man tänker inte alltid på det. Inte förrän man får facit i hand, att det har kommit fram till er ändå."

*Deontisk operatör: ...blivit för öppen...känna sedan att det är fel. = **förbjuden**. Evas erfarenhet säger henne att det kan vara en fara med att bli för öppen.*

*Kontextnivåer: Här säger Eva **ni**, vilket jag tänker handlar om att för henne i det ögonblicket är högsta kontext hennes **livsmanuskript** som då inbegriper tidigare erfarenheter av socialtjänsten. Därför säger hon **ni** och inte **du** ...Hon svarar som om jag frågade utifrån organisations- eller myndighetskontext. Detta **definierar vår relation**, vilket sedan styr de **kommunikativa handlingarna**.*

Jag frågar om de olika tankarna Eva har angående att hon tycker det är viktigt att jag känner till mycket om hennes förhållanden, eller egentligen vi om varandra, men hur man ska veta att det inte blir för privat:

2/40 E: "Det vet jag inte. Det jag har i bakhuvudet hela tiden, det är ju det som hände i Socialköping med den socialsekreterare jag hade där. När hon tyckte att jag hade handlat fel så gjorde hon en anmälan, utnyttjade hon sin position, och då har ju hon en makt över mig, och då vet hon saker om mig, och så."

*Deontisk operatör: ...har en **makt över mig**....så **utnyttjade** hon sin position. = **förbjudet, hjälplös**. Eva anser att socialsekreteraren inte skulle agerat som hon gjorde. Hon tyckte att det var maktutövning. Eva uttrycker sig som om hon var hjälplös, inte kunde påverka situationen.*

5.1.2. HEDVIG OCH EVA

En historia handlar om Evas tankar om mig som socialsekreterare och om hennes och min kontakt.

Eva beskriver en god kontakt, att hon tycker om mig, att jag är trevlig etc, men att hon måste påminna sig om att jag är socialsekreterare och därmed inte bli för privat.

Jag frågar Eva om hon gör något annorlunda i vår relation utifrån erfarenheten från Socialköping:

1/50-52. E: "Jag gör inte så mycket annorlunda." ..."För jag tycker så mycket om dig, men jag tänker hela tiden att du är ändå socialsekreterare."

*Deontisk operatör: ...du är **ändå** socialsekreterare. = **förbjudet**, utifrån Evas tidigare erfarenhet att bli för personlig.*

*Kontextnivåer: Högsta kontext är att vi är i socialtjänstsammanhang, **professionell mikrokultur**. Detta markerar Eva. Denna utgör kontext för det som utspelar sig. Trots att Eva säger att hon tycker mycket om mig, **definierar vi inte relationen** som att vi är vänner. Detta gör också att det som sägs i kommunikationen, det **kommunikativa budskapet**, görs **inom kontexten av relation i den professionella kontexten**.*

Det framträder att i den professionella rollen är det personliga väldigt viktigt, detta pekar Eva på, t ex att det kan vara olika hur socialsekreterare hanterar myndighetsutövning beroende på vem man är som person. Angående en anmälan som förskolan gjorde till socialtjänsten, vilken Eva blev väldigt kränkt över:

2/ 60 E: "Hade det varit en annan socialsekreterare, kanske. Då kanske det hade blivit jätteutredning... Eller jag vet inte hur långt det hade kunnat komma, eller gått."

Deontisk operatör:en annan socialsekreterare, kanske.....kanske det hade blivit en jätte utredning...vet inte hur långt det hade kunnat ...= slumpartad eller trolig. Eva uttrycker att om det varit någon annan socialsekreterare hade det som skett hamnat utanför hennes kontroll eller möjlighet att påverka.

Kontextnivåer: Högsta kontext är relation. Eva lägger stor betydelse vid vår kontakt, men sedan är det hennes erfarenhet sedan tidigare, från Socialköping, som säger att situationer kan hanteras på olika sätt. Vem man är påverkar hur man handlar, vad man kommunicerar.

Relationskontexten utgör här kontext för de andra kontextnivåerna. När anmälan kommer, hanteras den utifrån att vi har en kännedom om varandra, som sedan styr hur episoden utvecklas (blir det utredning eller vad händer) och vidare vad som sägs = den kommunikativa handlingen.

Eva uttrycker en rädsla (p g a en annan dominant historia, se nedan) för att hennes barn skulle kunna omhändertas. Jag frågar hur hon tror att jag tänker om detta:

1/88.- 1/90. E: "Nej, jag tror inte att du vill det, eller jag känner att du inte vill det."..."men de här grejerna de ligger, för jag har hört det hela tiden."

Deontisk operatör: ...jag tror inte att du vill.= trolig. Eva tror inte att jag vill omhänderta hennes barn, men hon uttrycker att det ligger utanför hennes kontroll/möjlighet att påverka.

Kontextnivåer: Inom kontexten vår relation känner Eva någon slags tilltro till hur jag skulle handla. Denna nivå är högsta kontext. Historien "Roland", om omhändertagande (se nedan), finns med i bakgrunden och påverkar hur Eva tänker om olika situationer; hon säger att hon känner att jag inte vill att barnen omhändertas, men att hon hört det motsatta tidigare. Relationen styr vilken episod som Eva tänker sig kan bli.

Eva har tankar om mitt professionella sammanhang och om hur de organisatoriska förutsättningarna ser ut för mig. Jag frågar vad hon tror styr mig i mitt arbete:

1/230.-1/242. E: "Det är väl du själv." ..." Ditt eget tänkande. Du tänker från oss vanliga."..."Du lyssnar mer på mig som klient."..."

"Jag tycker att ni är ett bra team. Jag tycker att cheferna är bra och att ni pratar."..."

" Det märks i samtalen. Du kan nog prata med dem först och sen kommer du och pratar med mig. Alla lyssnar på alla. Ni gör inget utan att ha pratat igenom."

Deontiska operatörer: ...du själv...Ditt eget tänkande...cheferna är bra ...märks i samtalen....Du kan nog prata med dem först = legitimt. Eva uttrycker att det är tillåtet för mig att agera, att jag har stöd av cheferna.

...tänker från oss vanliga...lyssnar...på mig som klient...= legitimt, för Eva att uttrycka sin uppfattning.

Kontextnivåer: Eva beskriver att det kommunicerade budskapet sker inom kontexten av den lokala professionella kulturen som tillåter mig att handla och vidare kommunicerar jag till Eva att det är "tillåtet" för henne att uttrycka sin mening. Vår relation definieras i detta sammanhang av det som förmedlas i den kommunikativa handlingen.

va pratar om de etiska aspekterna av min/vår professionella roll och beskriver vad som är viktigt för henne:

2/14 och 1/403.-1/407. E: "Det är om man har handlat fel, eller gjort något som man tror är rätt, du har förståelse för det, det är mänskligt att fela, men det är inte alla som tycker det... Utan då kanske man har tagit in andra åtgärder, vad vet jag"... "Du har varit till nytta just för att du inte kommer med de där; att så är det eller så ska du göra...du tillåter mig att

tänka också mycket...”, ”...och den möjligheten vill jag att fler ska ha.”...”Du kan ju alltid säga vad du tycker, men jag tycker så och du så, det finns inte rätt eller fel.”...”Mina tankar och funderingar har aldrig varit fel...”.

Deontiska operatörer: ...du har förståelse för det... mänskligt att fela... = legitimt. Eva uppfattar hon hos mig att det är för henne att handla ”fel”.

...inte kommer med ...så är det ...tillåter mig... säga vad du tycker... kan diskutera varför ...finns inte rätt eller fel... = legitimt, att prata öppet, även att ha olika uppfattningar om saker, ”tillåtet” för Eva att tänka själv.

Kontextnivåer och logical force: Högsta kontext är **vår relation**, som bestämmer hur **episoden** där Eva och jag diskuterade någon händelse, något Eva hade gjort, utvecklades. Episoden utgör sedan kontexten för det **kommunikativa budskapet**. Eva har fått en erfarenhet av att jag har bemött henne på ett sätt, annorlunda mot vad hon erfarit i liknande situationer tidigare. Denna episod utövar då en **implikativ kraft** som gör att de tidigare erfarenheterna blir mindre styrande i vårt aktuella sammanhang.

Då hon får frågan angående något specifikt viktigt jag gjort för henne, beskriver hon att jag alltid värnat om hennes modersroll:

1/120.-1/124. E: Där har ni gett mig uppbackning, i min mammaroll i alla fall. Ni har aldrig tagit bort det”. ...”Det har varit bra kommunikation mellan dig eller er och kontaktfamiljerna, eller stödpersonalen som man har haft hemma. Och ni har ju alltid poängterat det att jag är mamma och allting ska gå genom mig först. Och det glömmar ju vissa människor. Bara för att man hamnar på något hem så är man inte förståndshandikappad.” (Eva syftar här på att hon ett par omgångar varit inlagd på ett sjuk/rehabiliteringshem och hur hon kunde vara delaktig som förälder under denna tid).

Deontiska operatörer: ...alltid poängterat...jag är mamma...det glömmar ju vissa människor. = obligatoriskt. Det är obligatoriskt att komma ihåg att det är Eva som är mamma.

...ska gå genom mig först... = obligatoriskt, att visa i handling att Eva som mamma är viktigast för sina barn.

Kontextnivåer: Högsta kontext är **relationen**. Den styr de **kommunikativa handlingarna**, att Eva är viktig som mamma, vilket blir en del av hennes **livsmanus**.

Eva pratar om att hon tycker att en av de viktigaste sakerna är att jag är med på för henne viktiga saker i många olika sammanhang, eftersom det gör att jag blir insatt i hennes liv och får många olika bilder av henne och hennes liv, vilket hon ser som positivt:

1/267. och 1/94.-1/104 E: ”Med mig, att du varit med mig på vuxenpsyk. och att du får en annan bild av hur jag mår och hur det är. För det ser man inte när man umgås eller ses hemma. Du lär dig hur jag tänker och hur jag fungerar och när du är med på skolan så vet du hur barnen fungerar.”...”Just att du kommer hem och träffar barnen, olika, det är också bra.” ...”För du är en viss person och då ser du hur jag har det hemma. Jag tycker det är bra.”... ”Trygghet ...för idag när du kommer behöver jag inte göra mig till.”... ”Du har sagt att om man har sex barn så får det vara stökigt och rörigt och det har jag tänkt.”...

Deontisk operatör: ...du varit med... lär dig hur **jag tänker** och hur **jag fungerar**... du kommer hem och träffar barnen... = legitimt, att jag får insyn.

...behöver jag inte göra mig till...Du har sagt att... får det vara stökigt och rörigt... = legitimt, att vara ”sig själv”, inte vara ”perfekt”.

Kontextnivåer: Jag är med Eva i hennes olika sammanhang, delar **episoder** med henne. Detta

påverkar vår **relation**, den uppfattning vi har om varandra, vilket sedan styr Evas uppfattning om min uppfattning av henne, kontextnivån **livsmanus** och sedan de **kommunikativa handlingarna**.

Eva pratar också om hur hon hela tiden förhåller sig till kontrollfunktionen och säger att hon försöker ligga steget före :

2/48 och 1/114. E: Det är det som blir så dumt många gånger, det låter som om man håller på och försvarar sig hela tiden. Och det behöver jag inte göra men man gör det ändå, omedvetet. Om man börjar umgås med olika människor så berättar jag det för dig för att då ska du veta att "nu umgås jag med dem" så vet du det, men på vilket plan det ligger, att jag umgås. Då kan du inte sätta in någon - kan, kan du väl - men förhoppningsvis så sätter du inte in någon utredning på det. Du får komma hem, vi träffas. Då ser du ju." "så vill jag ändå att ni ska komma hem, för jag har ju knepiga perioder och då är det bättre att ni kommer hem än att jag ska sitta här och försvara mig."

*Deontiska operatörer: ...försvarar sig ... = **förbjudna**. Eva har uppfattningen att vissa handlingar inte är tillåtna, t.ex. att umgås med vissa personer.*

*...**förhoppningsvis** så sätter du inte in... = **trolig** eller **slumpartad**. Eva uttrycker att hon inte har kontroll över detta skeende, men hoppas, antar att jag inte inleder en utredning, återigen den äldre historien som påverkar situationen.*

*Kontextnivåer: Eva uttrycker att hon är styrd av **socialtjänstkulturen** som här blir högsta kontext, hon berättar= **kommunikativ handling**, för att ligga "steget före". Vilket sedan styr vilken **episod** som utspelar sig och hur **relationen definieras**.*

5.1.3. ROLAND

En historia som Eva återkommit till i vår kontakt och i intervjuerna är något som utspelades mellan henne och den ansvarige i ett resursteam som arbetade i familjen:

1/82.-1/84 och 2/52 E: "Jag vet vad Roland (en resursperson) tänkte, han tyckte det var för jobbigt med sex barn. Så han ville att jag skulle fundera på att lämna bort tvillingarna."... "han har sagt det och det har ju malt i mig alla dessa åren. Det är därför jag tjar om att ni inte får ta barnen från mig.....jag blev ledsen ...hur han kunde säga så och jag har varit rädd att han kan ha tagit upp det förslaget med er när det varit jobbigt."..."Jag är livrädd att ni ska ta barnen. Att det är det som ligger till grund ifall man berättar saker."

*Deontisk operatör: ... han har sagt det... malt i mig... det är det som ligger till grund... = **försakad**. Evas rädsla kommer av det Roland sagt och det ligger utanför hennes kontroll.*

*Kontextnivåer och logical force: Den **kommunikativa handlingen** från Roland utövar fortfarande en **prefigurativ kraft** på Evas sammanhang idag. Det är olika hur stark den är i olika situationer, men i det Eva beskriver ovan, uttrycker hon det som en rädsla, att hon inte har kontroll över hur socialtjänsten tänker om detta, men hon säger **ni** och **er**, vilket kan tyda på att det är mer **myndigheten** (övergripande) än mig hon är osäker på. Hon säger att det är denna rädsla som ligger till grund för om hon berättar saker idag, alltså styr hennes **kommunikativa handlingar** .*

5.1.4. SOCIALTJÄNSTEN, BYRÅKRATER OCH PERSONER

I intervjun framkommer att Eva har klara uppfattningar om vad hon förknippar med **myndigheten**, vilken typ av agerande och särskilda förhållningssätt och vad hon förknippar med mig som person. Eva pratade i en av intervjuerna om att jag inte var lik någon annan socialsekreterare för att hon tyckte att jag var **rak** och jag frågade vad hon menade med det:

2/2 E: "Du går inte in i en massa paragrafer och grejer, du säger vad du tycker, som människa. Du är ingen socialsekreterare på det sättet."

Deontiska operatörer: ... **inte in i en massa paragrafer... är ingen socialsekreterare...= förbjudet**, för mig att bli "myndighetsperson"/kontrollör i relation till Eva.
...**säger vad du tycker, som människa... är ingen socialsekreterare.= legitimt**, för mig att vara "personlig" och uttrycka min uppfattning.

Kontextnivåer: **Professionell lokal kultur** avgör hållningen till Eva och uppgiften som socialsekreterare, vilket styr vår **relation**, det jag säger till Eva. Det **kommunikativa budskapet** sker inom relationskontexten.

Eva ger exempel på detta:

2/4-2/8 E: "Den gången jag hade gjort fel, när jag hade varit hos A med ungarna. Jag visste att du visste...så tog du upp det. Och det var bra." ..."Jag känner mig trygg. Med den andra jag har haft var det inte på samma plan." ..."Jag tror de flesta jobbar efter sådana här lagar och paragrafer som ni har. Det är inte många som låter oss tycka och tro något."

Deontisk operatör: ...jag hade **gjort fel**, = **förbjudet**, att träffa A, som är dömd för brott mot både Eva och barnen.

...så tog du upp det och **det var bra** ... = **legitimt**, för Eva att man pratar öppet, tar upp viktiga frågor/tankar med henne,

... **låter oss tycka o tro något**. = **hindrad**. Eva har upplevt att hon inte kunnat uttrycka sin åsikt i tidigare kontakter med socialsekreterare.

Kontextnivåer och logical force: Eva är fortfarande påverkad av tidigare erfarenheter av socialtjänsten som kontrollmyndighet. **Professionell lokal kultur** blir högsta kontext. Vår **relation** gör att hon tycker att hon kan berätta, vilket blir **episoden**. Den **kommunikativa handlingen** sker inom kontext av episoden. Vår relation utövar en implikativ kraft som gör att den tidigare erfarenheten blir lite mindre laddad i det nuvarande sammanhanget.

Följande sekvens knyter an till Evas uttalanden (2/4-2/8) ovan:

2/9 H: Det är ju egentligen ingen lag som säger det.

2/10 E: Nej, men ändå så är de mer myndighet.

2/11 H: Hur blir man som socialsekreterare när man blir myndighet, om du skulle beskriva, hur är en sådan socialsekreterare?

2/12 E: Stel. Man får inget förtroende. Man känner att man ligger på olika plan.

Kontextnivåer: Högsta kontext är föreställning om **professionell kultur**, denna avgör hur **relationen definieras**.

Eva pratar om relationen till socialtjänsten och de professionella där. Enligt henne är den relation som byggts upp där viktig utifrån att man har moraliska förpliktelser mot varandra. Jag frågar vad Eva tänker skulle kunna få mig att handla mot hennes vilja:

1/156-1/166. E: "Om han (Anders) kom tillbaks." ..." För det hade inte varit mer än rätt."

..."Dels för att jag svek ert förtroende och för att han inte kan göra något, han måste känna det hotet." ..."Ni har hjälpt mig jätte mycket, vi har pratat mycket om...(?), och sen ta tillbaks honom, det hade inte känts rätt, samvete måste man ju ha." ..."Man kan ju inte bara komma hit och ta, det är ett givande och tagande."

Deontisk operatör: ... **hade inte varit mer än rätt** ... = **förbjudet**, för Eva att fortsätta i en relation till Anders.

...**han inte kan göra något ... måste känna det hotet** = **obligatoriskt**, för socialtjänsten att skydda.

...**samvete måste man ju ha... inte känts rätt**... ett **givande och tagande** = **obligatoriskt**.

Relationen till socialtjänsten och den hjälp Eva fått förpliktigar henne att ta ansvar och ge.

Kontextnivåer: Högsta kontext uppfattar jag är Evas **relation** till socialtjänsten som hon beskriver

som viktig. Denna kontext bestämmer Evas *livsmanus* då hon pratar om att "samvete måste man ha", hennes *livsmanus* bestämmer vilken *episod* som "utspelas" och sedan de *kommunikativa handlingarna*.

5.1.5. TANKAR FRAMÅT

Jag frågar Eva om vad hon skulle ha för etisk ledstjärna om hon var socialsekreterare:

1/361-1/367. E: "Jag hade lyssnat..." "Och inte dömt..." "Och inte försökt att vara den som vet bäst..." "För så jobbar du..."

Eva tar ett exempel:

1/373-1/381 E: Det är om man får hjälp med en sak och så går det bra ett tag, men så hamnar man där igen, man måste kunna se varför... .."..eller inte neka hjälp då...hon fixade inte det förra gången så..." "Nu tänker jag på Anders..."

"... jag har ju tagit tillbaka honom två gånger..." "...nu när jag söker hjälp här hos er, att det inte kommer upp igen, att det är ingen idé att lägga ner så mycket på henne för hon tar tillbaka honom i alla fall..."

Deontiska operatörer: ... hamnar där igen... = slumpartad. Eva uttrycker att hon inte styr själv vad som händer henne.

...måste kunna se varför...inte neka hjälp...= legitimt. Eva uttrycker att det är/bör vara tillåtet att göra misstag, få fler chanser etc.

Kontextnivåer: Eva uttrycker att *professionell lokal kultur/hållning* är viktig för vilka *relationer* man har till socialsekreteraren och vidare vilken *episod* som möjliggörs, att ha förståelse, kunna se varför etc. Episoden styr sedan den *kommunikativa handlingen*, det som sägs/förmedlas.

Jag frågade Eva om vilken roll hon tycker att jag ska ha för henne utifrån att man kan jobba på många olika sätt t ex handlägga bistånd och arbeta med samtal av terapeutiskt slag. Vi pratade även om vad Eva tycker att jag ska "lägga mig i":

1/257-1/283. E: "Det är att du hänger med på allt...", "...Alla de grejerna som jag håller på med...att ha en och samma person..." "Det enda jag har kommit fram till är att om jag säger att "nu är det bra", då vill jag att ni lyssnar, utan att det är något konstigt eller att det händer något..." "Att vi t ex inte träffas var 14:e dag på ett tag..." "För ibland tänker jag att ni är spioner, att säger man nej, så är ni där i alla fall, någonstans."

Deontiska operatörer: ...hänger med på allt...ha en o samma person... = legitimt, för mig att ha kännedom/insyn om Evas olika sammanhang

...ni är *spioner*...*säger man nej*, så är ni... = förbjudet. Eva uppfattar att socialtjänsten blir misstänksam om hon säger nej, att hon har något att dölja då.

Vi pratade om hur vi kan göra om vi, någon av oss, är osäker på vad den andre tänker eller osäker på om man kan ta upp någon speciell fråga. Jag frågade Eva om vi då kan prata om hur vi pratar, metakommunicera, och prata om vår relation:

1/289-1/295 E: "Ja, det tycker jag är bra..." "Ja, för jag vill inte vara rädd för dig fast du är socialsekreterare..." "Nej och alla gör rätt och fel..." "Man gör ju inget fel medvetet eller skadar någon medvetet... eller om barnen skulle må dåligt, men de gör ju inte det."

Deontisk operatör: ...*tycker jag är bra*... *inte vara rädd för dig fast du är socialsekreterare*... = legitimt. Eva har en önskan om att vi ska kunna prata öppet, även om det som kan vara svårt ...*alla gör rätt och fel*...*gör inget fel medvetet* ...= legitimt. Eva menar att det ska vara tillåtet att göra "fel" och att man ska tro på hennes goda vilja.

Kontextuella nivåer: Högsta kontext är *vår relation*, relationen avgör på vilket sätt *episoden* utvecklas och vilka *kommunikativa handlingar* som "möjliggörs". Detta påverkar sedan Evas *livsmanus*, t ex uppfattningen om hur hon uppfattas som mamma

5.2. Utvidgad beskrivning- och förståelse av resultat

5.2.1. Stöd/kontroll i ljuset av kontextnivåer och deontisk logik (deontic logic).

De olika framträdande historierna finns med var och en i varje nytt sammanhang eller episod. Det är ett reflexivt förhållande mellan episoden och vilka historier som aktiveras och blir högsta kontext i en situation. Och omvänt, beroende på de historier Eva har med sig och beroende på vilken historia som för ögonblicket är den bestämmande, kommer episoden att utvecklas på ett visst sätt.

Vid identifieringen av de deontiska operatörerna, ser man att ur betydelsefulla historier i livsmanus växer det fram krafter som har en moralisk laddning och styr våra kommunikativa handlingar. Ett mönster i Evas uttalanden är att i relationskontext och i kommunikativa handlingar agera med/från omedvetna deontiska operatörer. Hon uttrycker ett beroende av socialtjänsten, att hon inte kan påverka eller styra situationen. Det kan vara intressant att fundera på hur det skulle påverka de olika kontextnivåerna om Eva bytte deontisk operatör i någon episod. Om hon bytte till *medveten legitim* t ex.

När man ser på Evas och min kontakt (i min roll som socialarbetare) kopplat till frågan om stöd/kontroll, kan man se att Evas dominanta historier (från tidigare kontakter med andra socialarbetare) och de erfarenheter hon gjort finns med och utövar *kontextuell kraft* på vårt sammanhang. De nya erfarenheter vi gör tillsammans minskar successivt deras inflytande, utövar en *implikativ kraft*, som gör det möjligt att handla på ett annat sätt. Nya historier kan skapas, som sedan påverkar de gamla. Betydelsen av det som utspelar sig mellan oss idag får sin betydelse bl a av tidigare erfarenheter. Genom Evas uttalanden och i analysen av kontextnivåer och deontiska operatörer blir man varse vilken stor betydelse en enda kommunikativ handling kan ha. Den kan vara avgörande för hur relationen uppfattas i en speciell situation och för hur en episod utvecklas.

5.2.2. Kontroll – olika funktioner

Evas erfarenheter av stöd och kontroll berättas på ett sätt som visar att kontrollen kan ha en mängd olika betydelser, både ses som hinder/hot och som möjligheter. Eva beskriver att i relation till den utsatta situation som hon var i med Anders, upplevde hon att kontrollen kunde utgöra ett skydd för henne. Hon beskriver en ambivalens i förhållande till Anders; att hon "tagit" tillbaka honom flera gånger, samtidigt som hon varit rädd för honom och det hot/våld han utsatte henne och barnen för. Hennes upplevelse av kontroll har givit henne stöd att sätta gränser i relation till Anders. Att "ta tillbaks" honom igen framstår inte längre som en möjlighet. Här kan man se myndighetens normativa funktion som positiv. Eva beskriver också i linje med detta att socialtjänsten och relationen till socialsekreteraren blir en fråga om *samvete*. Hon säger att hon har fått hjälp och då har man vissa förpliktelser att ge tillbaka, "man kan inte göra vad som helst". Kontrollen som är till för till att skydda barn, hjälper **Eva** att skydda sina barn.

5.2.3. Möjligheten i dubbelheten - möjligheter för framtiden

Hur socialsekreterare och klient kan hantera frågan om stöd och kontroll beror på många faktorer. I vårt fall spelar Evas dominanta historier stor roll. Eva berättar om en situation där hon handlat på ett sätt som hon själv ifrågasatte och eventuellt tänkte att socialtjänsten också skulle göra. Hon belyser då vikten av att man som socialsekreterare inte bara blir en *utöware*, en som tillämpar regler, utan istället/också kan prata om situationen och reflektera tillsammans med klienten över det som händer. Eva pratar om "rakhet" vilket också kan uttryckas som att man kontinuerligt *definierar relationen*.

5.2.4. Professionell/personlig

Evas historier visar att de olika kontexterna *personligt, professionellt* finns med i min professionella roll och har betydelse. Jag har nytta av att vara personlig (till en viss gräns med Eva) t ex har jag

nytta av att jag har fyra barn och kan dela mina erfarenheter med Eva. Ibland vänder hon sig till mig som en mamma och frågar mig om råd eller jämför. Hon är ändå medveten om att jag är socialsekreterare eftersom gränserna till att bli vän finns och har uttalats tydligt.

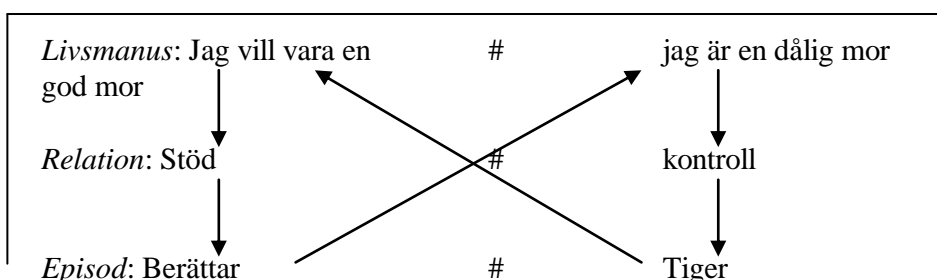
5.2.5. Uppfattning om ”myndighet och paragrafer”

Eva uttrycker i intervjun att vad hon sammankopplar med socialsekreterarrollen är myndighet, lagar och paragrafer och sätter det i motsats till hur jag är, nämligen mer *människa*. Det hon lyfte fram var att jag lyssnar, låter henne tycka och tro något, inte dömer etc. Dessa förhållningssätt lyfte hon också fram då vi pratade om vilka ledstjärnor hon tyckte var viktiga i socialt arbete. Eva har inte uppfattningen att detta är att jobba enligt lagar och paragrafer, fast det egentligen är vad som står i portalparagrafen, vilken beskrevs inledningsvis.

5.2.6. Illustration till resultatet av undersökningen i relation till framtiden

Eva har ett dilemma beträffande behovet av stöd och rädslan för kontroll. Det illustreras av följande figur:

Makrokultur (=mikrokultur): SoL föreskriver både rätten till hjälp och skyldigheten att kontrollera.



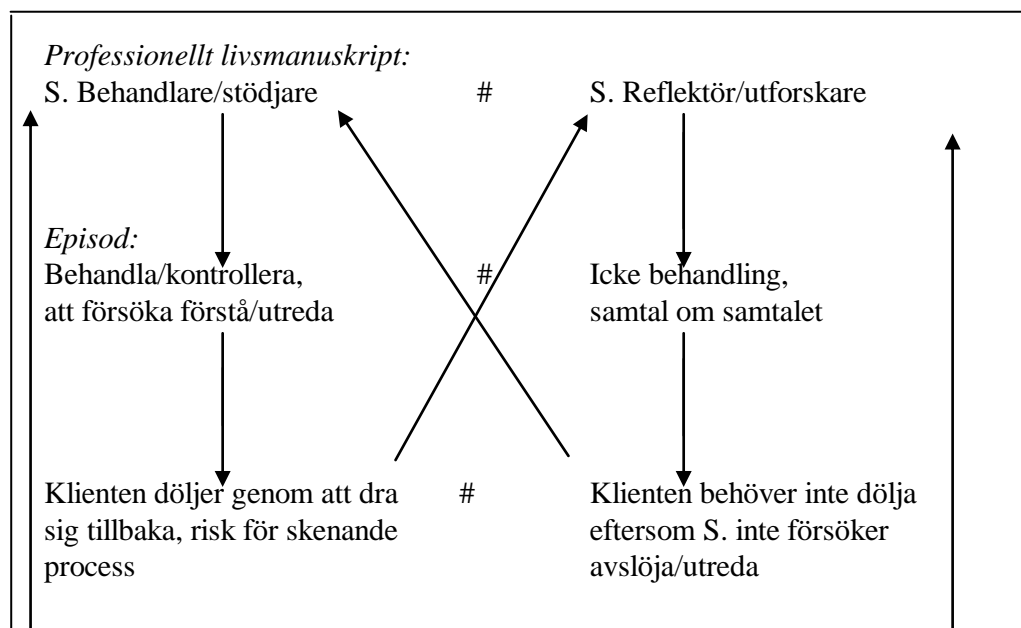
I detta fall har makrokultur och mikrokultur samma innehåll. Socialarbetaren arbetar ”oreflekerat” enligt SoL. Eva vill vara en god mor. Hon orkar inte riktigt med sina barn och söker hjälp. Hon får stöd i form av samtal om sin modersroll. Hon berättar mer om sina upplevda svårigheter. Då börjar socialsekreteraren tvivla på hennes omsorgsförmåga. Hon inleder en utredning enl § 50 vilket gör att Eva känner sig kontrollerad och bekräftad som dålig mor. Hon distanserar sig igen. Men hon orkar fortfarande inte med sina barn fullt ut och söker därför hjälp igen. Detta kan upplevas av socialsekreteraren som växlande motivation/insikt.

Forskningsansatsen har inneburit att vi samtalat om samtalet. Detta har nu utvecklats till en metod för att reflektera om sammanhanget för socialsekreterare och klient. Se nedanstående figur:

Olika kontextnivåer och loopar ur en socialsekreterares perspektiv.

Professionell makrokultur
Socialarbetare skall tillgodose klientens rättigheter och samtidigt utöva kontroll enl SoL.

Professionell mikrokultur:
Vi för regelbundet öppna samtal om den dubbla kontexten.



S = Socialsekreterare

betyder utesluter

┌ betyder inom kontexten av

I en socialarbetares professionella livsmanus/uppgifter ingår att ge behandling då det är möjligt, samt utöva kontroll/utredning då det är nödvändigt. I varje behandlingssituation kan information komma fram som gör att utredning blir nödvändig. Om en klient börjar "lita på" sin socialsekreterare, dvs känner att hon kan avslöja sig utan risk, kan detta innebära att kontroll

startar. Klienten kan då känna sig kränkt/sviken och dra sig tillbaka vilket kan öka oron hos socialsekreteraren och vilket i sin tur kan medföra ökade utredningsaktiviteter. En skenande process med risk för omhändertagande kan uppstå (jfr loopen om Eva) etc. Denna loop pågår i vänstra delen av figuren. Då socialsekreteraren upplever en risk för en sådan process kan hon välja att sätta mikrokulturen som högsta kontext och gå över till att föra ett samtal om den process som pågår. Hon flyttar sig då till den högra delen av figuren. Då klienten och socialsekreteraren är överens om hur situationen skall definieras kan man i samråd återgå till den vänstra loop. Blir man inte överens kan man i alla fall vara överens om att man inte är överens.

6. DISKUSSION

6.1. Återkoppling till forskningsfrågan och syftena

Den här rapporten kan betraktas som *min* historia om *vår* (Evas och min) historia om:

Vilka historier berättar en klient om hur socialsekreterare och klient förhåller sig till socialtjänstens dubbla uppgifter, stöd och kontroll?

I intervjuerna och den fortsatta forskningsprocessen växte fem dominanta historier fram. Dessa historier handlade om upplevelser av både kontroll och stöd.

6.1.1. Möjligheter, nytta och autonomi

Evas tidigare erfarenheter, tillsammans med de vi skapat i vår relation, utgör en grund för att hantera dubbelheten. I dubbelheten finns möjligheter som kan tas tillvara om man hanterar dubbelheten öppet. Erfarenheten att ha blivit för nära och personlig tjänar som en påminnelse om att distans behövs, samtidigt som närhet och kännedom om varandra ökar tryggheten och skapar ett bättre samarbete, förtroende, tro på god vilja och goda avsikter. Avståndet regleras genom att man kontinuerligt definierar relationen, utan att man alltid talar i klartext om det man gör. Man kan också "tala högt" om det, metakommunicera, för att, när det behövs, tydliggöra sammanhanget och uttala vilka rättigheter och skyldigheter man har, eller upplever att man har. Detta kan öka klientens autonomi.

Betydelsen av det som utspelar sig mellan oss idag får sin betydelse bl a av tidigare erfarenheter. Nyttan av att analysera/förstå enligt denna modell, är att reaktionerna på det som händer blir mer begripliga, då man känner till historierna om Evas olika sammanhang och de krafter som finns i dessa. Om vi t e x talar om "anmälningar" kommer Socialköpingshistorien att aktiveras. Beroende på *hur* vi pratar om ämnet kommer den historien bli mer eller mindre framträdande. Detta kan beskrivas med Pearce (1994, kap.3, s.114) citat (se även metodologi avsnittet):

"Wittgenstein's ideas focused social theorists attention on the continuous, reflexive process by which speech acts make the contexts that give them meaning and contexts make the speech acts that occur in them."

Genom en medvetenhet om hur sammanhang styrs ökar möjligheten att se olika kontextnivåer som en tillgång. Eva belyser detta t e x genom att hon visar hur viktigt det "personliga" är i det professionella sammanhanget.

När vi ser en logik i människors historier och sätt att handla kan vi lättare förstå en viss handling som annars kan te sig obegriplig. Nyttan av att kunna förstå de krafter som är styrande i människors kommunikativa mönster/handlingar, ligger bl.a. i att man kan hitta andra förhållningssätt. Man blir mer nyfiken på hur saker hänger ihop och fokuserar mer på mönster istället för förenklade orsakssamband. Det blir viktigare att *förstå* än att *åtgärda*.

Åtgärdstänkandet leder lätt till att socialsekreterare agerar utifrån sina egna förklaringar och risken är att människor inte känner sig förstådda. Våra lösningsförslag löper risk att inte omfattas av klienterna.

Detta knyter an till *Portalparagrafen*. Där står bl.a. att vår uppgift är att *främja människors aktiva deltagande i samhällslivet, att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser och att verksamheten skall bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet*. Det är vanligt att klienter agerar med/från *omedvetna deontiska operatörer*, de uttrycker ett beroende av socialtjänsten. Genom att öppet hantera kontrollperspektivet kan portalparagrafens mål förverkligas. Då kan klienten byta till *medvetna deontiska operatörer* och öka kontrollen över sitt liv.

6.1.2. Grammatisk förmåga (Grammatical ability)

I forskningsprocessen har Eva och jag utökat vår *grammar* och vår förmåga att förhålla oss till vårt gemensamma sammanhang genom att samtala på ett nytt sätt.

Erfarenheten från forskningssammanhanget öppnar nya möjligheter att hantera situationer annorlunda, t ex att föra reflekterande samtal på metanivå, samtala om samtalet, eller vår relation. Detta ökar möjligheten att hantera dubbelheten.

6.2 Anknytning till litteratur

6.2.1 Personligt-professionellt

Morén poängterar *relationen* och det *mänskliga mötets* betydelse i det sociala arbetet. Han menar att socialarbetare måste *lämna sina roller* och *gå nära*, mötas som människor. I grunden delar jag hans tankar, men jag har i min studie fått andra tankar, att *gå nära* behöver inte stå i motsättning till att stanna i den professionella rollen. Här kan man ha hjälp av att medvetandegöra kontextnivåerna och att se att det istället handlar om vilken kontext som blir mer framträdande och om hur man *definierar relationen*. Det betyder alltså inte att man lämnar eller kliver ur ett sammanhang. Även om man *går nära* och visar sig mer som person, menar jag att det är en del av min professionella roll.

6.2.2. Kontroll-stöd-makt

Billqvist pratar om maktutövning och disciplinering och att samspelet socialarbetare-klient sker på socialsekreterarens villkor. Jag vill belysa ömsesidigheten i maktopplevelsen, att även makt är socialt konstruerad. Den samskapas och upplevs i relationen i episoden. Om en relation mellan socialsekreterare och klient ska kunna definieras som en hjälprelation är bägge parter lika beroende av att det skapas ett ömsesidigt förtroende = tro på god vilja. Här är socialsekreteraren lika beroende som klienten av tro på hennes förmåga och att inte bli misstänkliggjord på ett sätt som blir ett hinder för ömsesidighet i relationen. Vi sitter i samma båt. Socialsekreterare kan uppleva att klienten har makt, genom att hon kan välja om hon vill tro på socialsekreterarens goda vilja och även kan reglera avståndet.

När man ska arbeta stödjande och förändrande, med terapeutisk inriktning i kontakten, är man som professionell beroende av att klienten tror på en i den grad att en "lagom" närhet blir möjlig. För att en förtroendefull kontakt ska skapas inom socialtjänstens domäner mellan socialsekreterare och klient, krävs mycket av bägge parter, nämligen att man hanterar alla de frågor som Eva har berört i intervjuerna. Frågan om närhet-distans och flera andra förhållanden som kan upplevas som motsägelsefulla, kanske i själva verket förutsätter och möjliggör varandra. Det är inga enkla uppgifter som socialsekreterare har. Det kräver erfarenhet, mognad och mod att arbeta i stöd- och kontrollkontext med utsatta människor. Med mod menar jag att man ibland väljer att handla på ett sätt som man uppfattar stödjer klienten och stärker hennes autonomi, men man kan riskera att bli ifrågasatt –som tjänsteman- utifrån kontrollperspektivet. Då gäller det att vara medveten om varför man gjorde det val man gjorde och även kunna "försvara" detta. Om man håller sig på den "säkra sidan" och snarare väljer att verka i kontrollkontexten kanske man riskerar mindre att bli ifrågasatt som tjänsteman, men gör ett sämre förändringsarbete med klienten. I värsta fall kan klienten skadas

av ett sådant förhållningssätt. Nya och oerfarna socialsekreterare bör inte arbeta ensamma med dessa uppgifter. Någon form av mentorskap kunde vara lämpligt, så att man får chans att arbeta och lära sig i lag med någon som har mer erfarenhet.

Billqvist kom fram till att då man delat upp funktionerna på utredning och behandling har det inte skapat någon förändring till det bättre. Fördelen med att en och samma person har hand om båda funktionerna, är att socialsekreterare då kan få mer kontroll på kontrollen. Förmodligen gäller detta även för klienten.

6.2.3. Organisation

Bernler och Johnsson betonar att det krävs stöd *uppifrån* när socialsekreterare vill förändra sin professionella roll. Det är i linje med vad Eva lyfte fram. Hon märkte att jag hade stöd uppifrån för att kunna handla utifrån mina tankar. Om man tänker i termer av deontiska operatörer, blir det en del av de krafter som styr mina handlingar, beroende på vad jag upplever att jag t ex *bör, måste* eller är *hindrad* att göra.

6.2.4. Möjligheter-andra förhållningssätt

Jag delar Moréns uppfattning att teorins primära uppgift är att göra socialarbetaren till en medveten och reflexiv person. Forskningssammanhanget gjorde att Eva kunde tala öppet om vad hon upplevt förut. Jag ser en möjlighet för mig och Eva framåt att utveckla ett förhållningssätt som möjliggör reflexion för oss båda. Hanna och McAdam, liksom White, menar att detta kan bemyndiga/stärka (empower) klienten och öka möjligheterna för klienten att välja och få kontroll över sitt liv. Då socialsekreterare arbetar ”behandlingsinriktat” och det skapas en förtrolighet med klienten, känner de sig kanske lyckade i sin professionella roll. Fällan är att det kan ”lura” klienten att avslöja för mycket. Socialsekreteraren tvingas gå över i kontrollkontext. Det uppfattas ofta som ett övergrepp av klienten. I situationer där dubbelheten är påtaglig och behöver hanteras är det en möjlighet att använda en liknande metodik som man utvecklat i Hans och Greta projektet, att prata om processen för att inte klienten ska känna sig tvingad att avslöja mer än hon vill.

6.3. Metoden

Mitt syfte var att utveckla tankar kring hur frågan om stöd/kontroll inom socialtjänsten kan hanteras. Jag gjorde detta genom att intressera mig för en klients historier kring detta tema. Kunskapen har skapats *inifrån* vår relation i ett socialt samspel, det Shotter kallar ”knowing from a third kind”. Det passade bra eftersom tanken också var att processen skulle vara användbar i det direkta arbetet framåt. Det möjliggjorde en fördjupad förståelse i det enskilda fallet, men också generell kunskap om hur olika krafter utifrån våra erfarenheter på olika nivåer samverkar i en situation och styr hur denna utvecklas. I samtal med Eva efter det att hon tagit del av resultaten, framhöll hon åter nyttan av att skapa en situation lik forskningsintervjun, där man kan reflektera tillsammans.

En svårighet har varit att jag hade tänkt igenom för lite hur analysen skulle genomföras mer i detalj. Om jag hade förberett mig mer för detta hade det kanske påverkat hur intervjuprocessen utformades. Jag tycker att jag har lagt mycket tid på att hitta lämpliga sätt att strukturera och bearbeta materialet och gjort mycket arbete som jag sedan ändrat flera gånger.

När det gäller forskningsprocessen som helhet tycker jag att det har varit en intressant erfarenhet, särskilt möjligheten att förflytta sig mellan olika positioner under processens faser. Denna erfarenhet kommer jag att använda mig av i mitt arbete. Ett liknande reflekterande utforskande förhållningssätt kan jag se är användbart i relationen socialarbetare/klient när man arbetar med förändringsarbete. Speciellt när man gör detta tillsammans med klienten och eventuellt andra professionella. Jag har funderat på hur det hade blivit om jag hade intervjuat en annan socialsekreterare och en klient. Vilka historier som berättats då och även vad jag hade lärt mig av detta. För mig är det en stor poäng att kunna ha nytta och glädje av forskningen i det fortsatta klientarbetet. Nu har ju situationen varit

speciell eftersom jag delvis forskat på mitt eget sammanhang. Jag har inte utforskat mina historier på samma sätt som Evas. Det hade också varit en möjlighet. Sedan hade jag kunnat jämföra t.ex. hur vi i en episod agerar från samma eller olika kontextnivåer och vilken betydelse detta hade fått.

6.4. Framtida forskning

Efter genomförandet av den här studien tycker jag att ämnet känns än mer angeläget. Jag är fascinerad av hur mycket som kom fram i intervjuerna. Flera teman som låg lite utanför min forskningsfråga skulle vara intressanta att utforska mer. Ett sådant tema handlade om de krafter som verkar då andra professionella är inblandade och vilka roller som skapas. T ex när förskolan gör en anmälan till socialtjänsten. Vilken position får jag i relation till dem och till klienten. Vad gör det med frågan om stöd och kontroll. Något jag har märkt är att om jag som socialsekreterare framstår som *för lite* kontrollerande i relation till en klient, kan det göra att andra professionella känner sig tvingade att bli kontrollörer. Det kan bli komplicerade processer som får konsekvenser för alla inblandade och påverkar klientens syn på sig själv och andra och påverkar de professionellas möjligheter i arbetet. Vi samarbetar i stor utsträckning med andra runt barn, ungdomar och deras familjer och det känns angeläget att utveckla samarbetet. Att forska kring samma tema, men då involvera frågan om en tredje part eller fler, skulle var spännande. Jag tycker också det är angeläget att man genom forskning och andra former av utvecklingsarbete fortsätter att utveckla det sociala arbetets etik och våra yrkesroller.

7. SLUTSATSER

Socialtjänstens dubbla uppgifter att utöva stöd och kontroll är inskrivna i lagen. De måste alltså hanteras. Det går inte att organisera bort dem. Dubbelheten kan inte lösas en gång för alla, utan måste hanteras i varje relation och situation av socialarbetare och klient tillsammans. Att utveckla förståelse för klientens historier vilka utgör kontextnivåer och påverkar varje nytt sammanhang på olika sätt, bidrar till att lättare förstå vad som händer i kommunikationen och hur man kan hantera svårigheter.

I studien framkom att kontrollen kan ha positiva effekter för en klient. Möjligheterna ligger i att utveckla förhållningssätt som möter klienten med respekt, genom att levandegöra portalparagrafen och handla i enlighet med den. Forskningsprocessen har gett en modell för hur man kan ha nytta av att skifta positioner och tillsammans med klienten försätta sig i en tredje persons position (välja höger sida av loopen, s. 45). Detta skapar möjlighet för reflexion, att samtala om samtalet, vilket bidrar till att skapa tydlighet om sammanhanget och effekterna av olika handlingssätt.

Motsättningar som närhet och distans, vilka enligt vad som framkommit i studien förutsätter varandra, blir lättare att hantera. Att göra detta är en balansakt som kräver erfarenhet, reflexivitet och kunskap. En metodisk hjälp är att *samtala om det man inte kan prata öppet om*. Jag ser detta nästintill som en nödvändighet om man ska kunna föra samtal av terapeutiskt slag om angelägna frågor med klienten utan att begå övergrepp (risken finns alltid). Jag tror det blir lättare att ”gå nära” eftersom vi inte behöver vara lika skrämde av att behöva hantera dubbelheten, och går vi nära blir dubbelheten mindre dubbel för oss.

Min uppfattning är att metodutveckling och handledning inom socialtjänsten bör inriktas på att utveckla kunskap och färdighet kring ovanstående frågor. Jag har blivit inspirerad att fortsätta utveckla arbetet i vardagen tillsammans med kollegor och dem som berörs av vårt arbete.

Referenser

Bateson, G. (1972). Steps to an Ecology of Mind. London.:Palladin

Bengtsson, LE, Carlsson, L, Häljestränd, P & Westerström, L. (1998) . Stencil om projektet Hans och Greta. Opublicerad.

Bernler, G. & Johnsson, L. Den Sociala Journalen 2: Tre Bilder av Socialtjänstens Klient, (1995) Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet

Billquist, L. (1999). Rummet, Mötet och Ritualerna. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet

Chen, V. & Pearce, B. (1995). Even if a Thing of Beauty, Can a Case Study Be a Joy Forever? A Social Constructionist Approach to Theory and Research. In W. Leeds Hurwitz (ed.) Social Approaches to Communication, chap. 7 , pp 3-20, New York.: Guilford,

Cecchin, G. (1987). Hypothesizing, circularity and neutrality revisited; An invitation to curiosity. family Process, vol 26 nr 4.

Cronen, V. (1994). Coordinated management of Meaning: Practical Theory for the Complexities and Contradictions of everyday Life (paper no Two for the Disput Institut seminar on teaching, Therapy organizational theory and development, Denmark. June 15-17).

Cronen, V., Lang, P. (1994) ”Language and action: Wittgenstein and Dewey in the practice of therapy and consultation”. Human Systems, vol 51/2.

Cronen, V., (1994) Coordinated Management of Meaning: Practical Theory for the Complexities and Contradictions of Everyday Life. Kap 10 i The Status of Common-Sense in Psychology, Jurgen Siegfri (ed) , Ablex Publishing.

Fryk, L. (1987). föreläsning i Göteborg.

Gergen, K. & Gergen, M. (1991) . From Theory to Reflexivity in Research Practices: Toward Reflexive Methodologies. In Steier , F.(ed.) Research and Reflexivity, chap.5 ,pp 76-95, Sage Publications , London,

Hannah, C. & McAdam, E. (1991). Violence-Part 1: Reflection with our work with Violence.

- Human Systems, vol 2, pp 201-206.
- Hannah, C. & McAdam, E. (1991). Violence-Part 2: Creating the Best Context to Work with Clients who Have Found Themselves in Violent Situations. Human Systems, vol 2, pp 217-226.
- Kearney, P. , McCarthy, I. And Nollaig, B. Systemiskt arbete med familjevård på Irland. Intervju i Socionomen, nr 6. 1995.
- Kvale, S. (1997). Den Kvalitativa Forskningsintervjun. Lund: Studentlitteratur.
- Lang, P., Little, M. and Cronen, V. (1990). The systemic professional, Domains of action and the question of neutrality. Human Systems, vol 1. 1990.
- Lang, P. (1997). föreläsning i Göteborg.
- Lang, P. (1998). föreläsning i Göteborg.
- Lang, P. (1999). föreläsning i Göteborg.
- Larsson, H & Morén, S. (1988) . Organisationens mänskliga sida. Om det sociala arbetets utvecklingsmöjligheter. Umeå: Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet
- Moen, E. (1997). Allt som har skrivits vid landets socionomutbildningar. Umeå: Förbundet för forskning i socialt arbete.
- Morén, S. (1996) . Förändringens Gestalt, Publica, Stockholm: Norstedts Juridik
- Pearce, W.B. (1994). Interpersonal Communication. Carbondale, IL.: Southern Illinois University Press.
- Pearce, B. & Walters, K. (1996) . Research methods: A Systemic Communication Approach. A Handbook for Participatory Seminar in Research Methods. Copyright Pearce & Walters Inc. (Available at Kensington International Consultation Centre, London,).
- Penman, R. (1994) . The participating researcher: Theoretical Implications in Practice. Paper presented at International Communication Association and Australian & New Zealand Communication Association Annual Conference, Sydney, Australia, July 11-15
- Penman, R. (1996). The researcher in communication: The primary research position. To be published in J.Owen (ed.) Context and Communication Context Press: Reno Nevada.
- Svenska Kommunförbundet. (1999). Socialtjänstlagen En vägledning. Sundbyberg: Alfa Print
- Tomm, K. (1989). Systemisk intervjumetodik - En utveckling av det terapeutiska samtalet. Stockholm: Mareld.
- Watzlawic, P., Weakland, J. and Fish, R. (1974) Change-Principles of Problem Formation and

Problem Resolution, New York:.Norton,

White, Michael. (1991). Nya vägar inom den Systemiska terapin. Stockholm: Mareld.

Westerström, L. (2000). Kontext och Diagnos. CMM-teorin i praktiken. Fokus på familjen. Nr 1.

Westerström, L. (2000). Muntlig kommunikation, i samtal.

Westerström, L. (2000). opublicerad