

Vikten av ett bra bemötande

– En studie om hur en professionell bör agera i mötet med en klient

Ida Enell

Socialhögskolan vid Lunds universitet, Ht-08



LUNDS
UNIVERSITET

Handledare: Kristina Göransson

ABSTRACT

This paper is about the importance of a good meeting between a professional and a client. As a client you are being forced to go through several meetings during your treatment. It's very important as a professional to use your power to help the client grow and find a way out of its powerless instead of acting superior. The aim is to gain an understanding of how a client is being treated by the system and to understand how a client wants to be treated. Another important perspective the professional's assumption to live up to the clients needs. The questions I started out with were following: How is a client being treated within different organizations and how do they want to be treated? How much influence does a client actually have within different treatments and how do different organizations and professionals use their power in the meeting with a client? I've used Foucault's theory about pastoral-power while discussing these questions. I have also had interviews and informal conversations with clients, people with own experiences and professionals. The conclusion I got were that the meeting is a complicated process were the professional has to represent the client and the system, often with opposite needs, expectations and assumptions.

FÖRORD

Jag vill tacka den brukarorganisation jag besökt under mina fältstudier och alla de organisationer som jag besökt under denna vecka, (alla dessa organisationer är brukarorganisationer under Rainbow Sweden). Tillsammans med brukare som arbetar inom organisationen besökte vi andra närliggande organisationer där vi fick en kort introduktion och rundvisning. Organisationerna har ett tätt samarbete, något som märktes tydligt under min fältstudievecka. Jag blev väl bemött och fick mycket bra informationen om verksamheten jag var på och andra verksamheter som kan vara till hjälp för min studie. Jag har även fått vistas tillsammans med klienter som var under behandling, dessa var mycket samarbetsvilliga och gav mig många svar.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.1 Inledning

1.2 Problemformulering

1.3 Syfte

1.4 frågeställningar

1.5 Metod

1.6 Urval

1.7 Etiska överväganden

2. Teori

3. Empiri och analysdel

– Mötet ur ett klientperspektiv

– Det professionella mötet

– Empowermentbaserat professionellt arbete – varför inte?

4. Diskussionsdel

5. Referensdel

1.1 INLEDNING

Vi har alla någon gång känt oss maktlösa. Det är en extrem frustration att inte kunna påverka. Är man dessutom missbrukare, alternativt f.d. missbrukare, man kanske har förlorat kontakt med familj och alla ens vänner är aktiva, samtidigt har man hela det svenska systemet emot sig. Ensam, utmattad och trött på ständig kamp. Då är vikten av ett bra bemötande, förståelse och medmänsklighet enorm, samtidigt som professionalitet och distans är ett måste.

Mina fältstudier har jag haft på en brukarorganisation som erbjuder unga missbrukare en komplett behandling. Organisationen är en del av Rainbow Sweden. Rainbow Sweden belyser vikten av att arbeta med bland annat empowerment och social integration. Tanken är att majoriteten av alla de som verkar inom organisationen ska ha egna erfarenheter av missbruk, utsatthet och kamp mot droger.

Jag vill i mitt paper undersöka hur en klient blir bemött, i brukarorganisationen jag varit på men även klienternas tidigare erfarenheter av bemötande från personal på olika behandlingshem, socialkontor osv. Jag ska också belysa vikten av att använda den makt man som professionell eller brukare inom brukarorganisationer besitter, på rätt sätt.

1.2 PROBLEMFORMULERING

Personligen har jag haft en viss åsikt om hur man som professionell ska bemöta en klient. Hur jag tror att en klient vill bli bemött. Under mina fältstudier har jag haft intervjuer med klienter inom organisationen och då fått reda på att olika klienter vill bli bemötta på olika vis. Klienterna hade olika erfarenheter av möten med professionella, en del positiva men alltför ofta negativa. Därför ville jag ta reda på: hur ska man egentligen bemöta en klient på rätt sätt och varför är mötet en så komplicerad process inom det sociala arbetet?

1.3 SYFTE

Syftet med detta paper är att belysa hur olika organisationer hanterar den makt de besitter i mötet med en klient, samt hur en klient egentligen vill bli bemött.

1.4 FRÅGESTÄLLNINGAR

- Hur bemöter man klienter inom olika organisationer och hur vill en klient bli bemött?
- Hur mycket påverkan har en klient över sitt eget liv inom socialtjänsten samt olika behandlingar?
- Hur använder sig olika organisationer/ personer sig av den makt de besitter, finns det en tydlig maktfördelning?

1.5 METOD

Jag har valt att använda mig av kvalitativa metoder: observationsstudier, informella samtal samt djupintervjuer med sex f.d. missbrukare, för tillfället under efterbehandling . Jag har även haft

informella samtal med de brukare som arbetar inom de olika organisationerna för att få höra deras perspektiv. Anledningen till att jag använde mig av just kvalitativ metod var den att jag ville få fram känslor, tankar, erfarenheter, jag ville också få ett helhetsperspektiv. Dels över hur många professionella en klient möter under sin resa och hur dessa möten ser ut.

1.5 URVAL

Jag valde att intervjua sex f.d. missbrukare under efterbehandling, alla hade unika berättelser och erfarenheter som dessutom var färska, därmed extra visentliga. Jag valde alltså att använda mig av representativt urval. Jag studerade bemötandet från de professionella, samt brukare inom de olika organisationerna vi besökte och förde en diskussion om hur man ansåg var det ultimata sättet att bemöta en missbrukare alternativt f.d. missbrukare.

1.7 ETISKA ÖVERVÄGANDEN

Jag har funderat mycket på hur jag ska benämna de som är under behandling inom verksamheten. I och med att det är en brukarorganisation är det svårt att kalla de för brukare eftersom att alla inom organisationen är brukare. Därför har jag bestämt mig för att kalla de under behandling för klienter och de som arbetar inom organisationen för brukare. Anledningen till att det tog emot att använda benämningen klient är att jag anser det vara ett negativt laddat ord. Dock märkte jag tidigt att även brukarna som arbetade inom organisationen kallade de under behandling för klienter, trots att de levde nära inpå varandra och samarbetade mycket.

Då jag letade teorier till mitt arbete fann jag ett kapitel av Järvinen (2002) som intresserade mig och som tog upp Foucaults för mitt arbete mycket visentliga teori om pastoralmakt. Då jag har haft problem med att få tag på originalkällan har jag valt att referera i andra hand.

Jag har i mitt paper varit mycket noggrann med att aidentifiera individer samt vilken organisation och vilken ort jag befunnit mig på under mina fältstudier. Detta för att skydda de klienter och brukare jag haft kontakt med.

2. TEORI

Margaretha Järvinen (2002) skriver om systemets hantering av sociala problem ur ett tydligt maktperspektiv. Hon menar att socialt arbete inte handlar endast om stöd, hjälp och handläggning utan till stor del av kontroll och makt. Hon talar även om socialarbetarens självbild, en yrkeskategori som behandlar de svagaste grupperna i samhället med otillräcklig makt och inflytande.

Järvinen i sin tur refererar till Foucault (1983) och hans välkända teori om pastoralmakt:

Kyrkan hade en central roll i den gammalkristna traditionen. Makten låg hos kyrkan och prästerna som hade förutsättningar för att kontrollera medborgarna. Det de utlovade individen var frälsning i "livet efter detta", det krävdes dock upplysning om individens innersta för att uppnå denna maktposition. Meningen med pastoralmakt kan misstolkas, det handlade inte främst om att ha makt över medborgarna utan om att hjälpa individen att finna lugn.

Kyrkan har mer eller mindre förlorat sin makt i det moderna samhället och blivit ersatt av välfärdsstatens hjälpande, vårdande och kontrollerande institutioner enligt Foucault(1983). Man kan enligt Foucault se på den moderna pastoralmakten enligt följande: Det handlat inte längre om att utlova en frälsning i kommande liv utan man utlovar frälsning här och nu. Ordet frälsning tolkas idag som hälsa, välmående, livskvalitet, säkerhet och trygghet. Det handlar inte heller idag om en auktoritet som kontrollerar alla områden inom det sociala arbetet utan dagens samhälle bygger på ett stort antal professioner och institutioner. Förr var det prästerna som hade rätt att utöva makt, idag är det många olika yrkesgrupper som har denna uppgift, läkare, sjuksköterskor, poliser, domare, psykologer och socialarbetare. Detta är något som kräver kommunikation och samarbete.

Pastoralmakten har än idag kvar sin ursprungliga funktion, dels att kontrollera och hjälpa samhället/befolkningen och dels att kontrollera och hjälpa på individnivå. Med fokus på problem och svagheter analyserar och utforskar man individen för att finna behov och förutsättningar. Eftersom att det är pastoralmakten samhället bygger på anses den positiv och produktiv och svår att försvara sig emot. I mötet med pastoralmakten händer det att individen känner sig hotad och maktlös på grund av dess storhet.

Klienten är den som är i behov av hjälp och socialarbetaren/psykologen/läkaren är de som har förutsättningar att hjälpa. De specifika tanke-systemen som fastlägger vilka yrkesgrupper som har expertis på ett område är viktiga. Även de olika redskap pastoralmakten använder sig av som journaler, rapporter, förhørsprotokoll och handlägningsplaner. Tillsammans konstruerar dessa dokument en klient som är socialt avvikande och bekräftar individens behov av stöd och behandling.

3. EMPIRI OCH ANALYSDEL

Under mina fältstudier gjorde jag ett antal djupintervjuer med klienter under efterbehandling. De berättade om sina erfarenheter av ett liv i missbruk och kampen ur detta beroende. Fokus låg på bemötandet från professionella inom olika behandlingar samt brukarorganisationer. Framför allt var jag intresserad av att ta reda på hur ett möte går till på ett socialkontor. I och med att alla som står utanför samhället hamnar på ett socialkontor är det till stor vikt att de som arbetar där bemöter klienterna på ett bra sätt. Jag ville också höra hur klienterna såg på den makt eller maktlöshet de haft inom olika behandlingar. En annan viktig aspekt att ta hänsyn till är hur en klient vill bli bemött, respektive de professionellas förutsättningar för att leva upp till denna önskan.

Mötet ur ett klientperspektiv

Ett flertal av de klienter och brukare jag mötte under mina fältstudier hade en eller ett flertal gånger gått igenom en 12-stegsbehandling. På ett behandlingshem som tillämpar 12-stegsbehandling är man en klient, man har ingen talan utan man går deras väg. En av klienterna benämnde denna metod ”hjärntvättning”. Trots detta menade han, vilket många av de resterande klienterna instämde med, att han blivit väl bemött. Han såg det som något positivt att vara mer eller mindre maktlös, detta trots att denna metod inte hjälpte honom personligen.

Den organisation jag besökte, som klienterna just nu gick efterbehandling hos använde sig utav kognitiv terapi. Större delen av de som arbetar inom organisationen har egen erfarenhet. Då jag intervjuade en kvinna som avslutat sin behandling för ett antal år sedan berättade hon om två återfall hon haft nyligen, tätt inpå varandra. Bemötandet hon fick då hon kom tillbaka till huset var sakligt, brukarna som arbetar inom organisationen var hårda men ödmjuka, förstående men besvikna. I och med brukarnas erfarenhetsbaserade kunskaper kan de relatera till hennes beteende på ett sätt som en vetenskapligt baserad person inte kan. Trots att det låter som en bra metod att arbeta med klienterna som vänner söker klienterna ändå professionalitet och distans i mötet med brukarna inom organisationen. Kvinnan var mycket nöjd med det bemötandet hon fick då hon kom tillbaka påverkad och sliten. Att hon inte fick komma in i huset utan vända tillbaka till gatan tills hon var drogfri igen var något som upprörde henne då men som hon är mycket tacksam för idag.

Alla dessa sex ungdomar har unika erfarenheter, de gick alla in i missbruket av olika ”skäl”, de flesta var bara barn då de började missbruka och missbruk fanns redan inom familjen. En sak de dock alla hade gemensamt var att de erfart många olika möten med professionella genom sin kamp mot drogfrihet. Alla hade haft ett flertal olika socialsekreterare och hur mötena och bemötandet såg ut berodde helt på vilken socialsekreterare man blev tilldelad. Många hade träffat på både snälla socialsekreterare som verkade bry sig men även socialsekreterare som inte såg på de som människor utan missbrukare. Klienterna verkade även överens om att hur man blev bemött, hur mycket bidrag man kan få ut och vilken behandling man får skiljer sig mycket mellan olika kommuner. Detta tyder på brist på kommunikation och en gemensam definition på vad som är ett socialt problem och vilka åtgärder man ska använda sig av i olika situationer.

Det professionella mötet

Ann Faulkner (1995) skriver om mötet mellan professionell och patient, hon syftar då framför allt på möten inom vården men man kan här dra självklara paralleller till möten inom det sociala

arbetet. Hon talar mycket om vikten av att vara underrättad, att ha en klar bild över klientens nuvarande situation. Det handlar om att ha ett helhetsperspektiv och se mönster. Detta kan vara problematiskt, dels i och med att man tyvärr alltför ofta tvingas byta socialsekreterare, i och med brist på tid och samarbete får den nya socialsekreteraren inte fram tillräckligt mycket information. Nackdelen med detta är att mycket väsentlig information kanske inte kommer fram. En annan faktor är den att olika individer inom en familj som påverkar varandra kan ha olika socialsekreterare. Socialsekreteraren kan då tvingas ta beslut helt ovetande om vilka beslut som fattas för de andra medlemmarna i familjen, till exempel ens klients barn.

I ett möte mellan klient och professionell handlar det om att arbeta tillsammans mot ett mål. Många socialsekreterare vill gärna ge klienten trygghet genom att lova en lösning. Under mina fältstudier diskuterade vi mötet och bemötandet med klienterna inom organisationen och de var alla överens om vikten av att tala sanning. En ung kvinna förklarar att hon är väl medveten om att det inte alltid finns en lösning, kanske kan inte socialarbetaren hjälpa henne. Det viktiga är då att vara ärlig med detta, lova inget du inte säkert kan hålla. Det handlar om respekt till den man hjälper.

Socialarbetare är inga robotar utan individer med känslor, egna erfarenheter och brister. Johansson (2006) belyser det faktum att även socialarbetare har fördomar mot olika grupper. En annan aspekt som komplicerar mötets förutsättningar är det faktum att många av de människor som söker hjälp har vuxit upp i en miljö där de gått miste om en del grundläggande behov och därmed kan det saknas sådana förmågor som empati, samspel och tålmod.

Empowermentbaserat professionellt arbete – varför inte?

Askheim och Starrin (2007) diskuterar begreppet empowerment ur ett vetenskapsbaserat perspektiv. Som tjänsteman befinner man sig i en maktposition förhållande till klienten som ska ta sig ur sin maktlöshet. Att empowerment inte används i större utsträckning beror inte på att man som professionell inte respekterar sina klienter och inte vill lyssna, det beror på att man inte har förutsättningar.

Som socialarbetare ska man representera två sidor som står i konflikt med varandra, dels förvaltningen och dels brukaren. Behoven och förväntningarna från de olika aktörerna kan stå i motsats till varandra. De regler och restriktioner som finns inom det sociala arbetet riskerar att krocka med socialarbetarens övertygelse om klientens särskilda behov.

Som professionell stöter man förr eller senare på det hinder i arbetet som kräver att man tar ett beslut. Ska man involvera klienten i arbetet, skapa villkor för ökad makt och vara som Maria Modig (1984) formulerar det: olydig. Ska man stå på klientens sida och gå emot de strukturer och förhållningssätt man förväntas följa eller ska man vara lojal mot ledningen och verka inom de politiska och ekonomiska ramarna? Modig poängterar att det finns såväl goda som dåliga skäl till att vara olydig.

Altmann (2007) skriver om det faktum att klientens erfarenhetsbaserade kunskap inte väger lika tungt som de professionellas vetenskapsbaserade kunskap. Hon menar också att klienter som har kontakt med olika enheter kan ha svårt att framföra den kritik då bär på då de står i beroendeförhållande till de ansvariga. Detta leder till att den feedback som skulle kunna leda till förbättring inte nås fram till mottagaren. Detta kan man koppla samman med pastoralmaktens storhet som Foucault talar om.

4. DISKUSSIONSDEL

”All äkta hjälpsamhet börjar med ödmjukhet inför den jag vill hjälpa och därmed måste jag förstå att detta med att hjälpa inte handlar om att vilja härska - utan att vilja tjäna! Kan jag inte detta så kan jag inte heller hjälpa någon” (Sören Kirkegaard)

Detta citat är välkänt inom den sociala forskningen och betonar vikten av ödmjukhet, empati och förmågan att kunna balansera den makt man som professionell har. Som socialarbetare har man inte alla svar, kanske inte heller förutsättningar för att hjälpa men det handlar om att bemöta klienten med respekt, mänsklig värme och ärlighet.

Den klient som jag intervjuade angående hans erfarenheter av 12-stegsbehandling och som menade att de använde sig av ”hjärntvättning” och att klienterna var maktlösa i sin behandling men trots detta menar att det är en fungerande metod för en del individer. Att det kan vara bra med fasta regler och att följa ett bestämt mönster som organisationen arbetat ut. Samtidigt som han personligen kom ur sitt missbruk med hjälp av KBT. Olika behandlingar, därmed olika mycket egenmakt och påverkan genom behandlingen fungerar alltså mer eller mindre bra på olika individer.

Klienterna betonade gång på gång vikten av distans och professionalitet, även inom brukarorganisationer. Slutsatsen man kan dra av detta är att alla klienter inte söker en vän, medkänsla och förståelse utan att det finns de som söker en professionell socialarbetare med distans och empati. Det krävs en maktbalans samt en balans mellan just dessa egenskaper.

Som Foucault tar upp i sin pastoral-teori fokuserar man i mötet med en klient på dess problem och svagheter. Maktfördelningen är mycket ojämn och klienten står i beroende till den professionella som har förutsättningar för att hjälpa klienten ur sin maktlöshet. I och med detta är det till stor vikt att man behandlar klienten med respekt. Det är omöjligt att skriva en regelbok på exakt hur man ska bemöta en klient eller vilka åtgärder som krävs i specifika fall. Som Erik Blennberger (2006) uttrycker det: ”socialt arbete är ett etiskt projekt”. Det krävs att man kan dra egna slutsatser med hänsyn till individens erfarenheter och förutsättningar för att kunna hjälpa.

5. REFERENSDEL

Altmann, L (2007). "Lyssnarmöte – en annan kanal till makt och inflytande". I: Ole Askheim & Bengt Starrin (red): *Empowerment i teori och praktik*. Malmö, Gleerups.

Askheim, O-P, Starrin, B (2007). "Utmaningar inom socialt arbete." I: Ole Askheim & Bengt Starrin (red): *Empowerment i teori och praktik*. Malmö, Gleerups.

Blennberger, E (2006) "Etik för socialt arbete". I: Anna Meeuwisse, Sune Sunesson, Hans Swärd och Anna Forsling (red). *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur.

Faulkner, A. (1995). *Det professionella samtalet*. Stockholm: Liber.

Foucault, M (1983). "The subject and power". I: Hubert L Dreyfus & Paul Rainbow, *Michael Foucault: Beyond structuralism and hermeneutics*. Chicago: The University of Chicago Press.

Järvinen, M (2002) "Hjälpens universum- ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system". I Anna Meeuwisse, Hans Swärd & Anna Forsling (red): *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm, Natur och Kultur.

Modig, M. (1984). *Den nödvändiga olydnaden*. Stockholm: Natur och Kultur.