



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Socialt arbete/Institutionen för sociala och psykologiska studier

John Gärdt

Erik Nordin

Relationen som verktyg, hur viktig är den?

En kvalitativ studie om relationens betydelse mellan
socialarbetare och klient inom socialtjänstens
missbruksenhet

The relationship as a tool, how important is it?

A qualitative study of the meaning of the relationship between social
workers and client in the social services unit for addiction

Examensarbete 15 hp

Socionomprogrammet

Termin: VT 2023

Handledare: Signe Grumer

Examinerande lärare: Helén Olsson

Sammanfattning

Titel: Relationen som verktyg, hur viktig är den?

En kvalitativ studie om relationens betydelse mellan socialarbetare och klient inom socialtjänstens missbruksenhet.

Författare: John Gärdt & Erik Nordin

Syftet med studien var att inom socialtjänstens individ- och familjeomsorgsenhet undersöka vilken betydelse relationen mellan socialarbetare och klient upplevs ha för ett framgångsrikt klientarbete, samt vad som upplevs viktigt vid relationsarbete med klienter. Syftet var även att undersöka vilka faktorer och organisatoriska förutsättningar som kan påverka relationen. För att besvara syftet utgick studien från tre frågeställningar, hur upplever socialarbetare att relationen till klienter påverkar deras arbetssituation, vilka komponenter upplever socialarbetare som viktiga vid relationsarbete med klienter, vilka faktorer och organisatoriska förutsättningar upplever socialarbetare främst påverkar relationen till klienter? Det empiriska materialet samlades in genom kvalitativa intervjuer där fem socialarbetare intervjuades för att besvara forskningsfrågorna. Materialet bearbetades sedan genom en kvalitativ innehållsanalys och analyserades med hjälp av intersektionalitet och organisationsteori. Resultatet visade att relationen är av största vikt, samt att en god relation underlättar socialarbetarens arbetssituation. Vidare framkommer det i resultatet att de viktigaste komponenterna i en relation mellan socialarbetare och klient upplevs vara tillit och att klientens röst blir hörd. Faktorer som socialarbetarna beskriver påverka relationen är klientens ålder, kön, sociala etablering och om det finns en samsjuklighet. I resultatet framkom det även att socialarbetarna upplevdes ha tillräckligt med tid och utrymme från organisationens sida för att skapa relationer med klienter.

Nyckelord: *Socialarbetare, Socialtjänst, Klient, Relation.*

Abstract

Title: The relationship as a tool, how important is it?

A qualitative study of the meaning of the relationship between social workers and client in the social services unit for addiction.

Authors: John Gärdt & Erik Nordin

The purpose of this study was to investigate which meaning the relationship between social workers and client in the social services individual and family care have for a successful client work, but also what is experienced as important with creating a relationship with clients. The purpose was also to examine which factors and organizational conditions can affect the relationship. To answer the study's purpose three main questions were presented, how do social workers experience the relationship with clients to affect their working situation, which components do social workers experience as important when working with clients and which factors and organizational conditions do social workers mainly experience affect the relationship with clients? The empirical material was collected through qualitative interviews where five social workers were interviewed to answer the main questions. The material was later processed through a qualitative content analysis and was analyzed with help of intersectionality and organizational theory. The result showed that the relationship is paramount, and that a good relationship eases the social worker's working situation. Further appears in the result that the most important components in a relationship between social worker and client is experienced trust and making sure the client is being heard. Factors that social workers explains affects the relationship is the clients age, gender, social establishment and if there is a comorbidity. Another results were that the social workers experienced having enough time and space from the organizations side to create relationships with clients.

Keywords: *Social worker, Social services, Client, Relationship.*

Förord

Vi vill tacka samtliga personer som hjälpt oss med detta examensarbete. Först och främst riktar vi ett stort tack till vår handledare Signe Grumer, som stöttat oss och varit till stor hjälp under processen med uppsatsen. Utan dig hade studien inte känts lika överkomlig och genomförbar. Vi vill också tacka de intervjupersoner som ställt upp och bidragit till uppsatsen, utan er hade denna uppsats inte varit möjlig.

Studiens samtliga delar har utformats i en gemensam process, där vi båda genomgående har bidragit till uppsatsens alla avsnitt tillsammans. Därför önskar vi bli likvärdigt bedömda, samt erhålla samma betyg.

Stort tack!

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Syfte och frågeställningar.....	3
1.2 Begreppslista	3
1.3 Avgränsningar	4
1.4 Uppsatsens disposition	4
2. Kunskapsöversikt	5
2.1 Relationens betydelse i socialt arbete.....	5
2.2 Relationen som resurs i socialt arbete	6
2.3 Förutsättningar och faktorer som påverkar relationen	7
3. Teoretisk referensram.....	10
3.1 Intersektionalitet.....	10
3.2 Organisationsteori	11
4. Metod och material	14
4.1 Val av metod	14
4.2 Vetenskapsteoretisk ansats	14
4.3 Urval.....	14
4.4 Genomförande	16
4.5 Analysmetod och tillvägagångssätt.....	16
4.6 Etiska överväganden	18
5. Resultat och analys.....	19
5.1 Tema I: Den avgörande relationen	19
5.1.1 Relationens funktion och betydelse för socialarbetaren.....	19
5.1.2 Relationens betydelse för klienters motivation och behandlingsutfall.....	20
5.2 Tema II: Relationsarbete med klienter	21
5.2.1 Hur görs relationer i socialt arbete?	21
5.2.2 Socialarbetares inställningar till relationer.....	23
5.3 Tema III: Faktorer som påverkar relationsskapandet.....	24
5.3.1 Faktorer hos klienterna.....	24
5.3.2 Organisatoriska faktorer och förutsättningar.....	25
5.3.3 Grupperns påverkan på relationsskapande.....	26
6. Diskussion	28
6.1 Resultatdiskussion	28

6.2 Metoddiskussion.....	31
6.3 Slutsatser	33
6.4 Förslag till fortsatt forskning.....	33
Referenser	34
Bilaga 1. Informationsbrev uppsats.....	37
Bilaga 2. Intervjuguide	38

1. Inledning

Socialt arbete handlar om mellanmänskliga interaktioner och kan därför kallas relationellt, då kontakten med klienter utgör en stor del av det dagliga arbetet. Socialarbetare menar att det är viktigt att ha en god relation med människorna de möter, eftersom dessa människor ofta befinner sig i utsatthet och där målet är att få till en positiv förändring (Svensson m.fl., 2021). Relationer kan ha olika karaktär, och behöver per automatik inte vara positiva, då det till exempel finns mer eller mindre destruktiva typer av relationer. Men för att skapa betydelsefulla och goda relationer, som också kan bidra till målet om en positiv förändring, behöver vi oftast samarbeta på olika sätt genom att skapa en tillit till den andre, ha ett icke-fördömande förhållningssätt, samt visa respekt (Nordfjærn m.fl., 2010). Utifrån tidigare forskning och kunskap, utgör kontakten med och relationen till klienter en av de absolut viktigaste grundstenarna inom socialt arbete (Perlinski m.fl., 2012; Sjögren, 2018). Men, relationer i socialt arbete är ofta ojämlika och komplexa, då till exempel maktrelationer i socialt arbete kan komplicera relationsskapandet. En relation av positiv karaktär kan i många fall vara svår att få till, på grund av bland annat olika kategoriseringar i samhället som ålder, kön, sexualitet, etnicitet, funktion och klass (Mattsson, 2021). Relationsbyggandet kan ske på olika sätt, exempelvis genom individuella samtal, telefonsamtal, hembesök eller vid nätverksmöten med andra myndigheter eller andra yrkesverksamma (Sjögren, 2018).

Sjögren (2018) beskriver att det ofta talas om en professionell relation mellan socialarbetare och klient. Relationen präglas av en obalans, där socialarbetaren erhåller lön för tjänsterna och handlingarna mot klienten. Vidare utmärks den professionella relationen av att klienten erbjuds någon form av service som exempelvis hjälp, behandling eller kunskap, och där målet är att uppnå förändring. Sjögren (2018) menar dock att relationen mellan socialarbetare och klient kan ha olika inslag och innebörd, där bland annat socialarbetarens yrkesroll har betydelse. Till exempel kan relationen till klienter innebära olika saker inom myndighetsutövande socialt arbete jämfört med ett arbete av behandlande karaktär. Detta på grund av rollernas olika arbetsuppgifter, lagstiftningens ramar, budgetar från organisationens sida och andra verksamhetssystem. Inom myndighetsutövande socialt arbete, som främst bedrivs inom socialtjänstens verksamhet, beskrivs relationen mellan socialarbetare och klient ofta innehålla en dubbelhet. Dubbelheten handlar om att det kan finnas ett spänningsfält mellan en administrativ och organisatorisk sida, jämfört med en hjälpsida (Sjögren, 2018). För att socialarbetare ska kunna bedriva ett effektivt socialt arbete, beskrivs de behöva ta tillvara på båda dessa sidor, där de behöver vara medveten om dubbelhetens komplexitet i relation till klienter. Framför allt kan detta förstås som att socialarbetaren både behöver vara på klientens sida, samtidigt som de har organisationens ramar att förhålla sig till.

Enligt Svensson m.fl. (2021) har inre och yttre kategoriseringar format socialtjänstens verksamhet. Inom socialt arbete anses en central del av de inre kategorierna utgöra interaktionen mellan socialarbetare och klient. Författarna menar vidare att vi människor endast kan förstå världen genom att vi medvetet och omedvetet kategoriserar in oss själva och andra. De egenskaper som finns i kategorierna anses ha sin grund i politik, lagstiftning och de regelverk som finns inom organisationerna. Detta beskrivs ge socialarbetare tolkningsföreträde,

fast det är klienten som behöver hjälp och är i underläge (Svensson m.fl., 2021). Kategorin som klient är enligt Svensson m.fl. (2021) en roll där svaghet, underläge och behov av resurser är utmärkande.

Det finns en rad andra faktorer, men även idéströmningar och debatter, som kan påverka det sociala arbetets arbetsätt och metoder, och därmed relationen mellan socialarbetare och klient. En av dessa, som ofta synliggörs i media, är diskussionen kring vad som är viktigast; att arbeta utifrån metoden eller relationen (Sjögren, 2018). Socialstyrelsen (2020) betonar vikten av att använda bästa tillgängliga kunskap vid bedömning av klienters behov, och det kan för yrkesverksamma socialarbetare underlätta att ha stöd av olika metoder i svåra beslutsfattanden. Att utgå från olika evidensbaserade metoder skulle därför inte behöva påverka relationen till klienterna på ett negativt sätt. Det sociala arbetet har under de senaste åren utgått mer från ett arbete som bygger på empiriska data, vilket anses vara av största vikt och benämns som evidensbaserad praktik (Payne, 2015). Kan det innebära att relationens betydelse kompromissas, och att mindre tid läggs på klienten och relationen till denne? Olika styrformer är också en faktor som kan påverka relationsskapandet med klienter. Bengtson och Melke (2019) beskriver den relativt nya styrformen "New Public Management", som bygger på effektivitet och företagstänkande. Även en större målrationalitet beskrivs inom det sociala arbetet idag, där dokumentation, mätbarhet, snabbhet och kostnadseffektivitet eftersträvas (Svensson m.fl., 2021). Den digitalisering som skett inom samhällets olika delar är också en faktor som kan påverka relationen mellan socialarbetare och klient. Digitaliseringen har bland annat möjliggjort en annan typ av kontakt, till exempel via mail, vilket anses minska möjligheterna till en djupare relation till klienter (Lauri, 2016). Krav på effektivitet och en digitalisering som underlättar en mindre personlig kontakt, skulle kunna ses som att relationen får mindre utrymme i arbetet. Hur detta kan komma att påverka socionomers relationer och därmed klientarbetet, är ännu osäkert. Forskning visar dock att en god relation mellan socialarbetare och klient kan påverka klientens behandlingsutfall positivt (Perlinski m.fl., 2012). Därför bör inte relationen underskattas då en minskad och mer ytlig kontakt med klienter kan skapa sämre utfall och resultat, samt försvåra arbetet.

Sjögren (2018) och Perlinski m.fl. (2012) menar att en god relation med klienter skapar bättre förutsättningar för att kunna hjälpa individen. Detta antas som tidigare konstaterats, även vara en grundläggande förutsättning för ett välfungerande socialt arbete i stort. Att studera innebörden av detta, och hur förutsättningar för hur ett gott relationsskapande beskrivs, antas därför vara viktigt för att förstå förutsättningarna för att utveckla socialt arbete. Därav kommer denna studie fokusera på hur yrkesverksamma socialarbetare ser på relationens betydelse, samt vilka faktorer och förutsättningar de anser påverkar den. Genom nedskärningar och bortprioriteringar för relationsbyggande med klienter (Lauri, 2016), samt ett tänkande präglad av effektivitet (Bengtson & Melke, 2019), kan det också vara viktigt att belysa relationens upplevda betydelse och även studera hur viktig den egentligen upplevs vara. Fenomenet angående betydelsen av relationen mellan socialarbetare och klient är redan beforskat och studerat, men det har under de senaste åren inte gjorts några nya forskningsansatser inom ämnet. Denna studie skulle därmed kunna bidra till en mer nutida bild av relationens betydelse i socialt arbete.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att inom IFOs verksamhet undersöka vilken betydelse relationen mellan socialarbetare och klient upplevs ha för ett framgångsrikt klientarbete.

Frågeställningar:

- Hur upplever socialarbetare att relationen till klienter påverkar deras arbetsituation?
- Vilka faktorer upplever socialarbetare är viktiga vid relationsarbete med klienter?
- Vilka faktorer och organisatoriska förutsättningar upplever socialarbetare påverkar relationen till klienter?

1.2 Begreppslista

Nedan förklaras begreppen “Socialarbetare”, “Socialtjänsten och missbruksvård” och “Klient och klientarbete”. Detta för att tydliggöra studiens definition av begreppen, samt klargöra deras innehåll och betydelse.

Socialarbetare

I denna uppsats definieras socialarbetare som de socialsekreterare och behandlare som arbetar inom individ- och familjeomsorgen (IFO) inom socialtjänstens verksamhet, specifikt under socialtjänstens missbruksenhet. Det innebär att vissa av dem, inom ramen för sitt yrkesutövande, även ansvarar för en myndighetsutövande del, det vill säga utredning enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) samt verkställighet av beslut.

Socialtjänsten och missbruksvård

Socialtjänsten är en kommunal verksamhet vars syfte är att fungera som ett skyddsnät för att stödja, hjälpa och vårda kommunens medborgare (SFS 2001:453). I socialtjänstlagen (SFS 2001:453) beskrivs särskilda bestämmelser om socialtjänstens ansvar för behandling vid missbruk. Det är socialnämndens uppgift att förebygga, motverka och aktivt sörja för att den enskilde med missbruk får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma ifrån missbruket. Denna uppsats kommer enbart fokusera på socialarbetare som arbetar inom socialtjänstens missbruksenheter.

Klient och klientarbete

En klient kan definieras som en person som delvis med egen medverkan får stöd, ofta vid regelbundet återkommande möten med anställda inom socialtjänsten (Socialstyrelsen, u.å.). Klientarbetet sker mellan socialarbetaren och klienten, där en förändring ofta eftersträvas. I

denna uppsats innebär klient personer som söker hjälp hos socialtjänsten för ett pågående missbruk av alkohol, narkotika eller spel.

1.3 Avgränsningar

Studien är avgränsad till att endast fokusera på socialarbetares upplevelser av och aspekter av relationsskapande klientarbete inom socialtjänstens verksamhet, specifikt inom socialtjänstens missbruksenheter inom individ- och familjeomsorgen (IFO). Avgränsningen gjordes då det skulle bli för stort att undersöka socialtjänstens samtliga enheter inom organisationen, samt för att undvika en jämförande studie mellan olika enheter inom socialtjänsten. Studiens deltagare har också avgränsats till att rekrytering av intervjudeltagare sker i kommuner inom Värmlands och Västra Götalands region.

1.4 Uppsatsens disposition

Studien är uppdelad i 6 olika kapitel. I kapitel 2 redovisas den kunskapsöversikt som studien utgår från. I kapitel 3 beskrivs studiens teoretiska perspektiv och i kapitel 4 ges en genomgång av studiens tillvägagångssätt, urval och etiska överväganden. I kapitel 5 redovisas studiens resultat utifrån tre olika teman som skapats genom en kvalitativ innehållsanalys. Med hjälp av de teoretiska perspektiv som beskrivs i kapitel 3, används dessa till en analys av det framkomna resultatet under kapitel 5. I kapitel 6 diskuteras studiens resultat utifrån våra egna tankar och den kunskapsöversikt som beskrivs i kapitel 2. En metoddiskussion som reflekterar över studiens styrkor, svagheter och genomförande finns också under kapitel 6. Vår egen slutsats och förslag till framtida forskning följer också detta. Avslutningsvis återfinns referenslistan, följt av uppsatsens bilagor.

2. Kunskapsöversikt

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning i form av vetenskapliga artiklar och avhandlingar, samt relevant litteratur inom ämnet. Avhandlingarna och de vetenskapliga artiklarna har funnits genom sökningar i databasen Onesearch vid Karlstads universitet. Sökprocessen avgränsades till att endast omfatta fackgranskade artiklar, det vill säga peer reviewed. Sökord som använts är: "Socialtjänst*", "Relation*", "Social Work*", "Client Relation*", "Social*", "Worker*", "Trust*", "Client*" och "Relationship*". Kapitlet är indelat i tre olika teman: *Relationens betydelse i socialt arbete*, *Relationen som resurs i socialt arbete* och *Förutsättningar och faktorer som påverkar relationen*. Det första temat handlar om innebörden av relationer i socialt arbete, och hur det anses påverka socialarbetares arbetssätt. Det andra temat redogör för en rad olika aspekter, som i forskning beskrivs ha betydelse för huruvida relationen mellan socialsekreteraren och klienten blir en resurs i det sociala arbetet eller ej. Det sista temat fokuserar på olika faktorer och förutsättningar som beskrivs påverka relationen mellan socialarbetare och klient, samt varför de anses påverka relationen.

2.1 Relationens betydelse i socialt arbete

Ett av det sociala arbetets absolut viktigaste grunder, som också anses vara helt avgörande för det sociala arbetets utfall, beskrivs i studier utgöras av relationen mellan socialarbetare och klient (Perlinski m.fl., 2012). Denna relation beskrivs ofta som "praktikens hjärta" eller som "den goda relationen" (Sjögren, 2018). Samtidigt menar författaren att det finns ett spänningsfält då relationsbaserat socialt arbete utgör en motpol till de standardiserade arbetsmetoder som föreligger viktiga inom evidensbaserat socialt arbete. Däremot finns socialsekreterare som uppger att de inte klarar sig i arbetet utan standardiserade metoder som exempelvis riskbedömningsinstrument. Svensson m.fl. (2021) beskriver att evidensbaserade metoder och forskningsbaserad kunskap, inom socialt arbete, fått en mer framtonad användning under de senaste åren. Relationen anses dock i flertalet fall, värderas som en bättre grund för bedömningar, än evidensbaserade och standardiserade metoder (Sjögren, 2018). Trots detta finns det ideal och krav på att socialt arbete ska styras utifrån evidensbaserade metoder och förhållningssätt. Socialstyrelsen (2020) belyser att evidensbaserad praktik (EBP) är viktigt för att på bästa sätt hjälpa klienter. Det beskrivs även ge socialarbetaren en bra teoretisk grund för att exempelvis underlätta tvångsåtgärder, då om ett ingripande görs med syfte att hjälpa, så bör socialarbetaren utgå från den bästa tillgängliga kunskapen. Erbjuds insatser som ej utgår från bästa tillgängliga kunskap kan det enligt Socialstyrelsen (2020) vara direkt skadligt för klienten. Lauri (2016) anser dock att detta kan försvåra möjligheterna för socialarbetare att arbeta på ett relationsbyggande och helhetsfokuserat sätt. Digitala bedömningsinstrument som är standardiserade och skapade för att på ett likvärdigt sätt bedöma klienternas olika behov, anses vara ett sätt som reglerar kontakten med klienter (Lauri, 2016). Detta kan göra att socialarbetaren inte arbetar på ett individbaserat sätt, utan endast utgår från vad bedömningsinstrumentet säger och då riskerar att missa viktiga faktorer hos klienten, vilket kan påverka relationens innehåll.

För socialsekreterare inom IFOs verksamhet är relationen till klienter viktig, och det är något

som används i det dagliga arbetet (Sjögren, 2018). Relationen anses många gånger handla om en gränssättning och professionalitet. Sjögren (2018) menar att arbetet med klienter innebär att i mötet hitta en balans mellan kontroll och stöd. Arbetet som socialsekreterare beskrivs som ett professionellt uppdrag där man behöver jobba med båda delarna, och den relation som etableras mellan socialarbetare och klient anses viktig för att hitta balansen, samt för att kunna hjälpa individen (Sjögren, 2018). Socialsekreterare beskriver att de ser sig själva som det främsta verktyget inom arbetet, och endast utifrån relationen med klienten kan en professionell bedömning göras. Dock finns flertalet bedömningsinstrument som är nödvändiga i arbetet som till exempel ASI, AUDIT och DUDIT (Socialstyrelsen, 2012). Att använda dessa bedömningsinstrument skulle nödvändigtvis inte behöva påverka relationen mellan socialarbetare och klient på ett negativt sätt. Socialstyrelsen (u.å.) menar att socialarbetare och klienter har en positiv inställning till att använda ASI, som är ett omfattande bedömningsinstrument i form av intervjuer. ASI används idag av 90% av Sveriges kommuner, och studier visar att den upplevs som värdefull och att acceptansen är god bland socialarbetare (Socialstyrelsen, u.å.) Enligt Perlinski m.fl. (2012) så utgör mötet mellan klient och socialarbetare en av de viktigaste komponenterna inom socialt arbete. Socialarbetarna i studien beskriver att de mestadels använder ospecifika metoder i möten med klienter, eller att de använder specifika metoder på ett ospecificerat sätt, vilket även beskrivs dominera inom det sociala arbetet i Sverige. Det framkommer att den viktigaste faktorn för socialarbetare i mötet är relationen till klienten och tilliten från denne. En god relation och tillit anses vara viktigare än någon specifik metod att arbeta efter, och relationen går därför oftast före metoden (Perlinski m.fl., 2012). Samtidigt menar Socialstyrelsen (2012) att flera olika typer av bedömningsinstrument används inom svensk missbruksvård och att de anses som hjälpsamma vid svåra bedömningar.

2.2 Relationen som resurs i socialt arbete

Vikten av relationsskapande med klienter ses ofta inte som något professionsspecifikt, utan snarare som en grundläggande personlig skicklighet och en känsla som många människor besitter (Perlinski m.fl., 2012). Att besitta denna skicklighet är alltså centralt för ett lyckat arbete med klienter, men det anses inte vara något unikt för socialt arbete. Däremot anses det utgöra en av de mest centrala delarna i en socialarbetares verktygslåda (Perlinski m.fl., 2012). En god relation med klienter beskrivs också till en viss del kompensera för exempelvis socialtjänstens brist på materiella resurser och brister i möjligheten till att hjälpa klienten (Perlinski m.fl., 2012).

En god självkänedom är något som beskrivs vara centralt i yrkesrollen för socialarbetare, där man bör vara medveten om sina egna behov och känslor, samt inte låta dessa ta överhand (Svensson m.fl., 2021). Det finns olika uppfattningar inom socialt arbete om att använda sig själv som redskap (Dunk-West, 2016). Den delade identitet socialarbetare har i sitt professionella jag, och sitt privata jag, beskrivs kunna användas i mötet med klienter. Till exempel kan samma humor användas i mötet med klienter som man använder privat (Dunk-West, 2016). Eftersom relationen är en av resurserna i arbetet, är det socialarbetarens uppgift att på ett professionellt sätt använda denna resurs i vissa situationer, men också att frångå den i

andra. Perlinski m.fl. (2012) menar vidare att socialarbetare får stora fördelar i arbetet med klienter om en fungerande relation finns, och att socialarbetaren är öppen för klientens signaler. Det beskrivs underlätta arbetet, men kan också krocka med socialarbeters professionella normer (Perlinski m.fl., 2012).

Vad gäller den goda relationens betydelse för klienters behandling eller resultat framgår av Perlinski m.fl. (2012) studie att den är av stor betydelse, och utan en fungerande relation minskar klientens möjlighet att överhuvudtaget göra framsteg. Relationens kvalitet mellan klient och socialarbetare anses alltså utgöra en grundläggande komponent för att arbeta med klienter på ett bra sätt och för ett bra behandlingsutfall. Även Dunk-West (2016) beskriver att en grundläggande komponent för att åstadkomma positiva förändringar är specifika komponenter i interaktionen mellan socialarbetare och klient. Några av de komponenter som beskrivs innebär ett förhållningssätt där man exempelvis inte ifrågasätter klienter eller behandlar någon annorlunda, samt att man är medveten om sina egna värderingar som socialarbetare (Dunk-West, 2016). Möjlighet till delaktighet menar Svensson m.fl. (2021) också är en positiv komponent i interaktionen mellan socialarbetare och klient, där sannolikheten för att insatser ska få positiv effekt ökar om en klient ges möjlighet till delaktighet. Det beskrivs dock svårt med delaktighet i flertalet fall, då socialt arbete ofta innehåller både en frivillig och tvingande aspekt, där även skiljelinjen mellan frivilligt och tvingande kan vara svårtolkad. Svensson m.fl. (2021) menar vidare att klienternas egen medverkan i utformandet av insatser leder till en större maktutjämning mellan socialarbetare och klient, samt höjer klientens motivation till insatsen och förändringen.

Den nuvarande organiseringen inom socialt arbete kan bidra till att skapa likgiltighet och avstånd. Lauri (2016) menar att socialarbetare styrs till att engagera sig mindre i klienterna de möter på grund av flera sammankopplade ideal. Genom detta försvåras förutsättningarna för att skapa en djup relation mellan socialarbetare och klient (Lauri, 2016). Relationen mellan socialarbetare och klient visade sig enligt Lauri (2016) påverka informationsinsamling, förmågan att tänka igenom beslut och hantera känslor. Roesch-Marsh (2018) menar att en annan relation som upplevs vara viktig är den mellan socialarbetare och andra yrkesprofessioner. Relationerna var något som kännetecknades av ömsesidighet där socialarbetare tog sig tid att lära känna andra yrkesverksamma. De socialarbetare som var mest framgångsrika i att få information från andra yrkesverksamma var de som lade ner tid på detta och delade med sig av information. Att investera tid och energi på detta förbättrar kvalitén på arbetet för klienten (Roesch-Marsh, 2018).

2.3 Förutsättningar och faktorer som påverkar relationen

Det finns en rad faktorer och aspekter som forskning belyser kan påverka relationen mellan socialarbetaren och klienten. Inom socialt arbete möter man människor som lever sitt liv under mer eller mindre ansträngda villkor, där en ojämn fördelning av makt kan finnas, vilket kan vara viktigt att som socialarbetare fundera på i möten med klienter (Svensson m.fl., 2021). En förutsättning för utvecklandet av en bra relationen beskrivs också vara att socialarbetaren klarar av att anpassa och variera relationen beroende på vilken klient man träffar, vilket värdesätts

mer än att ha en särskild form i hur man bemöter klienter (Sjögren, 2018). Inom framför allt socialtjänstens verksamhet har den professionella rollen, och då specifikt representationen för organisationen, beskrivits som en nackdel för relationsbyggandet (Sjögren, 2018). Det handlar främst om klienters och samhällets negativa syn på, och erfarenheter av, socialtjänstens arbete och uppdrag. Myndighetsutövande socialarbetares syn på relationen handlar mest om bemötandet, och att hitta arbetssätt för att möjliggöra en relation präglad av tillit, vilket tillskrivs vara en positiv del i en relation. Att lyckas med detta har betydelse då relationen beskrivs som nära sammankopplat till klienters resultat, samt att det även bidrar till en tillit som påverkar medborgares syn på socialtjänsten och välfärdsstatens institutioner (Sjögren, 2018).

Perlinski m.fl. (2012) beskriver att en viktig faktor för relationen är att få en bra start med klienten under de första kontakterna. Detta är viktigt för att lägga grunden till relationen, samt för att märka om en fruktbar relation är möjlig. En annan faktor som beskrivs vara en viktig förutsättning i utvecklandet av en bra relation mellan socialarbetare och klient, är klientens egna upplevelser och önskemål (Perlinski m.fl., 2012). Författarna beskriver att klienter vill mötas med värme, intresse för deras problem och en acceptans i det de säger. Nordfjærn m.fl. (2010) betonar vikten av möjligheten till individanpassade insatser. När klienterna tillfrågades vad som var viktigt i relationen med socialarbetare så prioriterade de en relation som innehöll ett respekterande, förstående och icke-konfrontativt förhållningssätt (Nordfjærn m.fl., 2010). Perlinski m.fl. (2012) menar att socialt arbete ibland innehåller en kontrollerande och konfrontativ del, samt att en del regler och krav ställs. I dessa fall kan relationen påverkas då socialarbetarens förmåga att vara empatisk, ärlig och lyssnande, samt dennes vilja till att upprätthålla en god relation minskar. Dessa kvaliteter är viktiga beståndsdelar i en fungerande relation med klienten, och de behöver kunna vara möjliga att använda för socialarbetare även i svåra situationer (Perlinski m.fl., 2012). Något som också kan påverka relationen till klienter, beskrivs vara socialarbetares uppfattning om klientens trovärdighet, och hur sanningsenlig klienten är. Svensson m.fl. (2021) menar att klienter inom socialtjänstens verksamhet kan anpassa sig till rollen som klient. Anpassningen kan innebära att klienten beskriver sin historia som värre än den är, och anpassar sitt beteende, för att förstärka sitt hjälpbehov och för att få det den vill ha (Svensson m.fl., 2021).

Inom relationsskapande finns ett dilemma där klienter vårdas utan samtycke, det vill säga det som kallas tvångsvård. För socialarbetare som arbetar inom socialtjänsten ingår ofta arbetsuppgifter där myndighetsutövning är centralt, vilket gör att relationsskapande kan vara mer komplicerat än vid frivilliga insatser. I Olsson (2013) studie, som fokuserar på rättspsykiatrisk tvångsvård, men där även en beroendeproblematik i vissa fall fanns hos klienterna, belyses olika svårigheter med att skapa förtroendefulla relationer. Olsson (2013) menar att det kan finnas risk för hot och våld från klienters sida när de kände att personal var icke-kommunikativ eller hade en negativ inställning till dem. Att få vistas i en trygg miljö där det finns möjligheter till förtroendefulla relationer beskrevs av patienterna som positivt för hur vårdklimatet upplevdes, samt bidrog till patienternas möjlighet till återhämtning och förändringsmöjligheter (Olsson, 2013).

Lauri (2016) menar att socialarbetares arbetsuppgifter har genomgått omfattande förändringar.

Detta är något som kan kopplas till både organisationen och styrningen av det sociala arbetet. Ett exempel på en sådan förändring beskrivs som införandet av ett mer omfattande arbete med dokumentation av socialarbetares arbete och kontakt med klienterna, vilket medfört att kontakten med klienter blivit alltmer ytlig (Lauri, 2016). Författaren menar också att krav på olika typer av dokumentation gör att tiden som en socialarbetare har för att besöka och ha möten med klienter begränsas. Vidare förklarar Lauri (2016) att dokumentationsarbetet skapar en sorts kontroll av både socialarbetare och klienterna, där socialarbetare förväntas vara trogna och lojala mot organisationen i första hand, snarare än klienterna. Detta tar sig uttryck genom uttalade krav från ledningen att spendera så lite pengar och tid som möjligt på klienterna (Lauri, 2016). Socialstyrelsen (u.å.) menar att dokumentation är viktigt och tillgodoser flera olika syften inom socialtjänsten. Ett av dessa syften är att göra det enkelt för socialarbetare att följa ett ärendes gång då det utgör en grund för den individuella planeringen, ärendets handläggning, genomförande och uppföljning. Dokumentation är viktigt för den enskilde klienten då dennes historik sparas samt utgör en bra grund för professionella och rättssäkra bedömningar. Utifrån att socialarbetare inom socialtjänstens verksamhet för missbruk ibland ansvarar för omhändertaganden av människor, utgör dokumentationskraven en viktig del för socialarbetaren (Socialstyrelsen, u.å.).

Terminologin beskrivs också vara en viktig komponent inom relationsskapandet med klienter och kan beskrivas med flertalet begrepp, bland annat som samarbete, allians, band eller personlig kemi (Perlinski m.fl., 2012). Hübner (2013) menar att kraften av det använda språket, och terminologin för att beskriva personer som erhåller tjänster inom socialt arbete, är av stor vikt. Språket definierar relationerna, och i dess termer finns faktorer som makt inbyggda, och den rådande diskursen i samhället bestämmer innebörden. Termer som brukare, kund, klient och serviceanvändare är begrepp för att beskriva individerna, vilka samtliga har olika laddningar och kraft (Hübner, 2013). Språket anses alltså utgöra en grund för hur relationen mellan klient och socialarbetare kommer att utformas och förutsättningen för den.

3. Teoretisk referensram

För att fördjupa analysen av studiens resultat kommer två teorier användas. Det första teoretiska perspektivet är intersektionalitet, vilket kommer användas för att synliggöra sociala kategorier och dess komplexitet, samt hur socialarbetarna beskriver hur dessa kan påverka relationen till klienter. Vidare kommer också organisationsteori att användas för att belysa hur organisatoriska faktorer kan påverka relationen mellan socialarbetare och klient.

3.1 Intersektionalitet

Mattsson (2021) beskriver det intersektionella perspektivet, och menar att det kan beskrivas som en ”skärningspunkt” eller ”korsning”. Detta betyder att det finns olika typer av maskuliniteter och femininiteter då klass, etnicitet, sexualitet, funktion och ålder på olika sätt ”skär” genom kön. Ambitionen är enligt Mattsson (2021) att belysa hur olika former av maktstrukturer och kategorier samspelar och även påverkar varandra. För den intersektionella analysen är kön, klass, etnicitet, ålder, sexualitet och funktionalitet centrala kategorier. Dessa kategorier, som i den intersektionella analysformen vävs samman, har tidigare tolkats ligga förhållandevis långt ifrån varandra. Ett grundläggande antagande inom perspektivet är att samspelet mellan dessa olika kategorier är bidragande till konstruktionen av ojämlikhet. Vidare har det intersektionella perspektivet som mål att belysa hur föreställningar om exempelvis kategorin kön också alltid bär föreställningar om klass, etnicitet, ålder, sexualitet och funktionalitet. Medelklassmaskulinitet betyder inte samma sak som arbetarklassmaskulinitet (Mattsson, 2021).

Mattsson (2021) menar vidare att socialt arbete, och interaktionen mellan människor som inkluderas i den står i relation till, och påverkas av, institutionella och organisatoriska faktorer. Arbetet inom socialtjänsten styrs av olika arbetsmetoder och rutiner, samtidigt som den förhåller sig till organisationen den tillhör. De ramar och regler som verksamheten förhåller sig till, påverkar mötet mellan socialarbetare och klient, samt belyser de maktrelationer som finns mellan dem. Inom socialt arbete kan en klient på olika sätt anpassa sig efter de normer som denne konfronteras med i mötet med socialtjänsten. Mattsson (2021) beskriver att socialt arbete är bidragande till att upprätthålla och reproducera diverse former av förtryck då olika föreställningar om kön, klass, etnicitet, ålder, sexualitet och funktionalitet blir en del i hur klienter kommer tolkas, bemötas och förstås. Dessa föreställningar beskrivs även vara en del i det sociala arbetets organisering. Mattsson (2021) menar vidare att det för de som är, eller kommer att bli, verksamma inom socialt arbete, är det betydelsefullt att utveckla verktyg som möjliggör att medvetandegöra dessa strukturers påverkan på individen. Vidare menar Mattsson (2021) att använda kritisk reflektion i det sociala arbetet innebär att socialarbetaren kan undvika att använda sig av diskriminerande stereotyper i sin förståelse av klienten. Genom att föra samman det intersektionella perspektivet med den kritiska teoribildningen, och använda teorier om kritisk reflektion som metod, kan strategier utvecklas för att göra motstånd mot förtrycket som finns integrerat i vårt samhälle. Den intersektionella analysformen belyser denna problematik och bidrar till förmågan att bryta ner föreställningar som finns om klienter. Det finns enligt Mattson (2021) en potential i socialarbetarens förmåga att problematisera,

synliggöra och utmana dessa föreställningar som leder till förtryck och diskriminering.

För att utveckla sin förmåga till kritisk reflektion, är det som socialarbetare viktigt att reflektera kring sina handlingar och kunskaper (Mattsson, 2021). Genom reflektion kan individen betrakta sig själv från ett utifrån-perspektiv, vilket leder till en process av inläring och utveckling. Att reflektera ökar dessutom individens medvetenhet gällande förståelsen av egna attityder, känslor och värderingar. Mattsson (2021) menar dock att det finns en skillnad mellan reflektion *i* och *över* handling. Reflektion *i* handlandet beskrivs som en reflektion som görs av socialarbetaren löpande i mötet med klienten. Då tiden inte alltid finns att överväga ett beslut, betyder det att reflektion och handling måste ske i ett. Reflektion *över* handling är däremot en process som ligger utanför den praktiska handlingen. Här finns möjligheten att i efterhand fundera på vad som gjordes och varför det blev som det blev. Här bedömer vi och omprövar vad som hänt och hur vi agerat. Genom att pendla mellan handling och reflektion *över* handling lär vi oss utveckla den förmågan att reflektera (Mattsson, 2021).

Ett problem att enbart använda sig av kritisk teori menar Mattsson (2021) är att kön, klass, etnicitet, ålder, sexualitet och funktionalitet tenderar att behandlas som separerade kategorier. Detta gör att de enbart fokuseras på ojämlikhet mellan exempelvis män och kvinnor, men inte mellan kvinnor och kvinnor. Ett ensidigt fokus på enbart kön eller etnicitet kan således återskapa en uppdelning mellan socialarbetaren och klienten. Om inte flera olika aspekter uppmärksammas som inkluderar kön, klass, etnicitet, ålder, sexualitet och funktionalitet, tenderar vi ändå att upprätthålla och reproducera maktstrukturer och förtryck. Intersektionalitet kan enligt Mattsson (2021) användas som ett verktyg för att utmana stereotypifierande och kategoriserande tänkande om det sociala arbetets praktiker, klienter och organisering. För socialt arbete öppnar intersektionalitet upp för en ökad medvetenhet om den skiljelinje som finns och skapas mellan exempelvis kvinnor och kvinnor eller invandrare och invandrare. När socialarbetaren eller forskaren använder intersektionalitet som utgångspunkt blir målsättningen att alltid förhålla sig till kategorier som komplexa och dynamiska. Intersektionell analys bygger enligt Mattsson (2021) på förmågan att plocka isär och att åter föra samman, den bygger även på att detta görs i förhållande till att skapa en insikt för hur maktrelationer fungerar.

Det intersektionella perspektivet kommer användas i analysen för att synliggöra olika aspekter av de varierande barriärer som kan finnas mellan socialarbetare och klient, samt för att se hur olika kategorier samspelar och påverkar varandra, samt influerar relationen mellan socialarbetare och klient.

3.2 Organisationsteori

Bolman och Deal (2019) förklarar organisationsteori genom fyra olika perspektiv där samtliga av dessa har ett eget värde och kraft, och tillsammans beskrivs de utgöra en relativt fullständig och sammanhängande bild av hur en organisation fungerar, utvecklas och är uppbyggd, ur olika synvinklar. Perspektiven benämns av författarna som det strukturella perspektivet, human resource-perspektivet, det politiska perspektivet, samt det symboliska perspektivet. Det förstnämnda fokuserar på organisationens utformning och arkitektur, human resource-

perspektivet lägger vikten vid människorna inom organisationen, det politiska perspektivet betonar den makt och konkurrens som finns och det symboliska perspektivet utgår från kulturen inom organisationen (Bolman & Deal, 2019). För att få en heltäckande bild över en enskild organisation, utgör de fyra perspektiven en bra grund. Organisationer beskrivs som komplexa, mångtydiga och fulla av överraskningar, vilket de olika perspektiven kan ge en överblick av (Bolman & Deal, 2019). Men då studiens syfte inte är att undersöka en organisation som helhet, utan endast socialtjänstens organisatoriska faktorer och utformning för relationsskapande som en faktor, kommer endast det strukturella perspektivet att användas för analys.

I det strukturella perspektivet läggs fokus vid att belysa och undersöka en organisations fokus på utformning och arkitektur, vilket Bolman och Deal (2019) menar genomsyras av rationalitet, målmedvetenhet och en formell ordning. I teoribildningen antas att ett optimalt organiserande av olika strukturer i organisationer, kan leda till bättre resultat. Till exempel beskrivs att ett tydligt syfte, mätbara mål, gemensamt engagemang för relationerna i arbetsgruppen och ett gemensamt ansvar, innebär optimala komponenter för att strukturera organisationer och för att optimera resultatet. Organisationen anses fungera på bästa sätt då personliga preferenser ger vika för rationalitet (Bolman & Deal, 2019).

Vidare beskrivs att perspektivet också handlar om att belysa organisationens förmåga till effektivitet, strukturering i form av exempelvis arbetsstyrka och teknologi, samt kan ses som en motpol mot human resource-perspektivet då det fokuserar på att se till organisationens förmåga att maximera utfallet. Den målrationalitet som beskrivs inom det strukturella perspektivet utgörs av formella förväntningar, både mellan inre och yttre aktörer (Bolman & Deal, 2019). Med detta menas att de inre förväntningarna på att arbeta mot organisationens mål kan komma från exempelvis chefer, förmän och anställda, medan de yttre förväntningarna kan komma från kunder eller klienter. Författarna menar vidare att arbetsdelning i form av fördelning av arbetsuppgifter och hur man samordnar roller och enheter, också utgör ett av naven inom det strukturella perspektivet. En ökad specialisering för att få viktiga saker gjorda är en grundsten, och arbetsgrupper kan utformas utifrån flertalet faktorer som exempelvis funktion, tid, produkt och plats. Arbetsgruppen kan ha olika stor handlingsfrihet och ansvar, och kräver ofta omfattande färdigheter. Bolman och Deal (2019) beskriver också att organisationernas strategier utgör en viktig del, men att det anses vara svårt att mäta om man uppnått de mål man strategiskt vill nå inom vårdande yrken. Att förbättra en individs livssituation kan till exempel vara svårt att mäta om man lyckats med, och de strategier för att nå det målet, kombinerat med organisationens krav, kanske minimerar den tid som kan läggas på klienten.

Det strukturella perspektivet kommer användas för att fördjupa innehållet av analysen, då det finns flertalet organisatoriska faktorer som den enskilda socialarbetaren inte kan påverka, men som ändå skulle kunna påverka relationsskapandet till klienter. Då socialarbetarna i studien ingår i socialtjänstens organisation, så finns det en mängd olika ramar och krav att förhålla sig till, vilka samtliga kan påverka förutsättningarna för att kunna skapa den relation till klienten som man önskar och vill. Till exempel skulle tidspress, krav på effektivitet, arbetsbörda eller arbetsgruppens sammansättning kunna påverka möjligheten för relationsskapande till klienter,

även fast det ligger i socialarbetares intresse att tillhandahålla en fungerande relation. I och med detta skulle det strukturella perspektivet inom organisationsteorin kunna belysa och nyansera en del av de förutsättningar som finns för hur relationsskapande mellan socialarbetare och klient ska vara möjligt.

4. Metod och material

I detta avsnitt presenteras studiens tillvägagångssätt, vilken metod och vetenskapsteori som använts, samt studiens urval, analysmetod och etiska överväganden.

4.1 Val av metod

I denna studie genomfördes fem intervjuer med yrkesverksamma socialarbetare inom IFOs verksamhet. En kvalitativ metod valdes, då syftet var att förstå enskilda individers uppfattning och tankar om ett fenomen. Alvesson och Sköldberg (2017) menar att definitionen av en kvalitativ metod inte är given, och skiljelinjen mellan det kvalitativa och kvantitativa kan vara något flytande. Författarna beskriver dock att en viktig del av det kvalitativa är att intressera sig för studiesubjektens perspektiv, då empirin anses formas av deras utsagor. Enskilda intervjuer ansågs i denna studie vara den mest lämpade metoden för att besvara studiens syfte, samt för att fånga enskilda individers uppfattningar.

4.2 Vetenskapsteoretisk ansats

Denna studie utgick från en hermeneutisk ansats, där Alvesson och Sköldberg (2017) beskriver att upplevelser och tolkningar av berättelser från subjekten är det viktiga. Alltså framhävs människan som forskningsobjekt, och det är den inre upplevda erfarenheten som är utgångspunkten för all förståelse (Thomassen, 2007). Utgångspunkten kan utifrån teorin också beskrivas som socialkonstruktionism. Alvesson och Sköldberg (2017) beskriver att denna inriktning utgår från att verkligheten är socialt konstruerad. Socialkonstruktionism, såsom beskriven av Alvesson och Sköldberg (2017), utgår från att all kunskap formas utifrån språkliga sociala konstruktioner, vilket både skapar vår självförståelse och självuppfattning, vilket även Thomassen (2007) beskriver. En av studiens utgångspunkter var att undersöka hur socialarbetare upplever relationens betydelse med klienter, samt vilka faktorer de upplever påverka relationsskapandet med klienter. Detta har sin grund i socialkonstruktionism och hermeneutik.

4.3 Urval

För att hitta studiens deltagare användes ett tvåstegsurval. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022) beskriver denna strategi som ett tvåstegsurval där organisationen bestäms först, för att sedan samarbeta med någon ansvarig inom den. Med denna strategi valdes intervjupersoner som ansågs kunniga inom ämnet, arbetade klientnära, samt hade tid för en intervju med relativt kort framförhållning. Den specifika organisationen som valdes var IFO-enheten inom socialtjänsten, där även arbete inom missbruk valdes som ett krav för att avgränsa studiens omfattning. Mail skickades efter det till ansvarig enhetschef inom IFO, som sedan valde intervjupersoner som ansågs lämpade för studiens syfte. Endast en intervjuperson var på förhand känd för en av oss, resten hade vi inte träffat förut. Denna person valdes då vi visste att personen hade bra kunskap om ämnet och det var enkelt för oss att få tag i personen.

Intervjupersonen kontaktades direkt via mail, istället för att ansvarig enhetschef kontaktades först. Bryman (2018) benämner denna typ av urval som målinriktat, där deltagare som besitter relevant kunskap i förhållande till studiens forskningsfrågor på ett strategiskt sätt väljs ut. Till studien valdes främst socialsekreterare där personerna arbetade med myndighetsutövning där samtidigt ett klientnära arbete ingick, men även behandlare som inte gjorde det inkluderades i urvalet. Detta gjordes för att få en större bredd i svaren och i analysen. Ingen jämförande ansats eftersträvades mellan den behandlande sidan och den myndighetsutövande sidan.

Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022) beskriver mättnad som när studenten eller forskaren upplever att samma svar och svarsmönster återkommer i flera intervjuer. Ytterligare intervjuer menar författarna eventuellt inte kommer ge någon helt ny kunskap, men det beskrivs ändå bra att fortsätta att intervjua någon ytterligare om möjligt. Genom att varva intervjuer med analys av materialet, utgör det ett bra sätt att avgöra när en form av mättnad uppnåtts (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022). Efter fem intervjuer upplevdes att liknande svar återkom, vilket genererade en nöjdhet med den insamlade datan. Intervjupersonerna som deltagit i studien arbetar inom IFOs verksamhet i Värmlands och Västra Götalands region. Nedan följer en kort presentation av intervjupersonerna.

IP1: Intervjupersonen arbetar som beroendeterapeut inom IFOs öppenvård för missbruk i en mindre kommun i Värmland. Personen är i 60-årsåldern och har totalt tolv års arbetserfarenhet som beroendeterapeut.

IP2: Intervjupersonen arbetar både som socialsekreterare och alkohol- och drogterapeut inom IFOs vuxenhet för missbruk i en mindre kommun i Västra Götaland. Personen är i 60-årsåldern och har arbetat som socionom i 35 år, 12 år inom sitt nuvarande arbete.

IP3: Intervjupersonen arbetar som socialsekreterare inom IFOs vuxenhet för missbruk i en mindre kommun i Värmland. Personen är i 40-årsåldern och har arbetat som socionom i ungefär tre år, varav drygt två av dessa på sin nuvarande tjänst.

IP4: Intervjupersonen arbetar som kurator, behandlare och samordnare inom IFOs öppenvård för missbruk i en mindre kommun i Västra Götaland. Personen är i 40-årsåldern och har arbetat med beroende under 25 år, de senaste 12 åren inom sitt nuvarande arbete.

IP5: Intervjupersonen arbetar som socialsekreterare inom IFOs vuxenhet för missbruk i en mellanstor kommun i Värmland. Personen är i 50-årsåldern och har arbetat som socionom i 10 år, 8 år inom sitt nuvarande arbete.

Urvalet baserades som ovan beskrivet utifrån att de hade ett klientnära arbete där samtal med klienter var centralt, samt att de arbetade inom IFOs verksamhet. De intervjuade personerna innehar olika roller i sitt arbete, där de bland annat är utredare och myndighetsutövande socialsekreterare som delvis arbetar med tvångsvård och delvis arbetar med frivilliga insatser,

behandlare, samt innehar stödjande roller såsom en kurator. De har gemensamt att de alla arbetar inom IFOs vuxenhet, med inriktning inom missbruksvård.

4.4 Genomförande

Kvale och Brinkmann (2014) beskriver olika former av intervjuer, där manuset eller guiden för intervjun på förhand ser olika ut. Författarna menar att guiden för en intervju kan vara indelad i olika ämnen, samt ha färdiga förslag på frågor, vilket benämns som en halvstrukturerad intervju. I denna studie användes en intervjuguide med formulerade frågor, med utrymme för andra följdfrågor för att exempelvis förtydliga något, eller bygga vidare på något intressant resonemang (se bilaga 2). Öppna och breda frågor användes för att undvika svaret “ja” eller “nej”, samt för att få personerna att beskriva mer utförligt. Kvale och Brinkmann (2014) menar att frågorna som ställs bör vara korta, enkla och av olika karaktär. Exempelvis lyfts vikten av att ställa fler olika former av frågor fram, samt att ge intervjupersonen tid att tänka efter. Vi båda var med under samtliga intervjuer och turades om att hålla i intervjun och ställa följdfrågor. Intervjuerna varade i ungefär 45 minuter vardera, där en av intervjuerna genomfördes på intervjupersons arbetsplats, varav de andra genomfördes digitalt. Det digitala hjälpmedlet gav oss möjlighet att intervjua personer inom fler kommuner, samt öppnade upp för större flexibilitet och att vi kunde göra intervjuer med kortare varsel, då resor inte behövde genomföras.

4.5 Analysmetod och tillvägagångssätt

Efter genomförandet av intervjuerna skedde en transkribering av materialet. Utifrån ett hermeneutiskt och socialkonstruktionistiskt perspektiv analyserades intervjupersonernas utsagor och upplevelser. Transkriberingen och resultatet utformades efter intervjupersonernas egna tankar om fenomenet, samt hur de upplever den sociala verkligheten. Under transkriberingarna togs småord som exempelvis “eh” och “mm” bort, detta eftersom dessa ord inte tillförde något i denna studie och för att det effektiviserade arbetet. Det transkriberade materialet analyserades sedan med hjälp av en kvalitativ innehållsanalys. Lundman och Hällgren Graneheim (2017) beskriver att det första steget i denna analysmetod är att välja ut bärande meningsenheter. Dessa plockades ut i relation till studiens syfte och frågeställningar, och därefter genomfördes en kondensering av meningsenheterna för att göra texten kortare. Den kondenserade texten abstraherades sedan till olika koder. Koder vars innehåll liknade varandra tematiserades först in i sju olika underteman, för att sedan göras till tre övergripande teman. Det första temat som skapades var *Den avgörande relationen*. Under detta tema finns två underteman: *Relationens funktion och betydelse för socialarbetaren* och *Relationens betydelse för klienters motivation och behandlingsutfall*. Det andra temat är *Relationsarbete med klienter*. Detta tema har också två underteman: *Hur görs relationer i socialt arbete?* och *Socialarbetares inställningar till relationer*. Det tredje och sista temat är *Faktorer som påverkar relationskapandet*. Detta tema har tre underteman: *Faktorer hos klienterna*, *Organisatoriska faktorer och förutsättningar* och *Gruppers påverkan på relationsskapande*.

Lundman och Hällgren Graneheim (2017) menar att fokus vid denna analysmetod ligger på att redogöra för variationer samt beskriva mönster i textinnehåll. Varje text består av ett manifest innehåll och många gånger även ett latent innehåll. Manifest innehåll innefattar det textnära och tydliga innehållet som yttrar sig på en beskrivande nivå. Latent innehåll handlar om det underliggande budskap som ger sig uttryck på en tolkande nivå (Lundman & Hällgren Graneheim, 2017). Meningsenheter är den meningsbärande delen av en text och utgör basen i analysen. Inom den kvalitativa innehållsanalysen, avses kondensering vara den process som gör meningsenheten kortare och således mer lättskött, samtidigt som de centrala delarna i innehållet bevaras. Med kod avses att en beteckning sätts på en meningsenhet, vilket kort förklarar dess innehåll. Koder är till hjälp för att reflektera över materialet på ett nytt sätt och skapas utifrån kontexten i meningsenheten och studiens syfte. Teman utgörs av flera koder med ett liknande innehåll. Data ska inte kunna falla mellan två teman eller ingå i varandra (Lundman & Hällgren Graneheim, 2017). Se nedanstående tabell.

Exempel från analysprocessen

Meningsenhet	Kondensering	Kod	Undertema	Tema
Vi pratar klarspråk här, vi tassar inte runt problemet och vi pratar i klartext, det är ganska konfronterande. Men det betyder inte att jag dömer mina klienter, utan tvärtom att jag vill fiska fram så mycket som möjligt för att vi ska ha någonting att jobba med och för att de faktiskt ska kunna tömma sin ryggsäck.	Pratar klarspråk, tassas inte runt problemet och pratar i klartext, det är ganska konfronterande. Dömer inte klienter, vill fiska fram så mycket information som möjligt.	Viktigt att prata klarspråk. Viktigt med ett förhållningssätt präglad av att socialarbetaren inte dömer klienterna.	Hur görs relationer i socialt arbete?	Relationsarbete med klienter

Bildtext: Tabellen ovan visar ett exempel på hur analysprocessen genomfördes. Vi har valt ut en meningsenhet där intervjupersonen beskrev hur hen förhåller sig till klienterna i sina möten, samt viktiga komponenter i relationsarbete. Efter analysprocessen passade detta in under

4.6 Etiska överväganden

Utgångspunkten för denna studie har varit att undvika att samla in känslig data, som exempelvis berörde hälsa. Detta gjordes genom att enbart intervjua aktivt yrkesverksamma socialarbetare om relationer och relationsskapande, snarare än information om enskilda klienter. Genom att följa en god forskningssed, följdes Vetenskapsrådets (2017) publikation gällande anonymitet, integritet, sekretess och tystnadsplikt. Innan intervjuerna ägde rum, skickades ett informationsbrev ut där studiens syfte, etiska forskningsprinciper samt information om dataskyddsförordningen (GDPR) presenterades (se bilaga 1). I enlighet med GDPR (Karlstad universitet, u.å.) gav intervjupersonerna samtycke både muntligt och skriftligt via telefon och mail till hur deras personuppgifter skulle behandlas. Kvale och Brinkmann (2014) beskriver ett informerat samtycke som att deltagaren bland annat får information om vem som kan få tillgång till materialet, samt att deltagaren har förstått syftet med studien och fortfarande frivilligt vill delta. Samtycket i denna studie spelades in vid intervjutillfällena. Intervjupersonerna fick också information om att det inspelade materialet skulle raderas efter uppsatsen var godkänd. Intervjupersonerna informerades dessutom om möjligheten att när som helst välja att avbryta intervjun, tillika välja att ej besvara vissa frågor, vilket Kvale och Brinkmann (2014) beskriver som en viktig del i studiers etiska utgångspunkt.

I de fall där intervjuerna skedde med socialarbetare i en liten kommun, där vissa egenskaper om personer enkelt kan kopplas till enskilda individer, undveks denna typ av information i största mån att samlas in. Så långt det var möjligt arbetade vi för att ingen enskild person skulle kunna urskiljas i den information som framkom. Vi var medvetna om att röstinspelningar definierades som en personuppgift, men utöver det så eftersträvades en absolut anonymitet i enlighet med GDPR (Karlstad universitet, u.å.). För att hantera insamlad data på ett säkert sätt lagrades de inspelade intervjuerna på en icke nätansluten enhet. Intervjuerna anonymiserades och transkriberingarna avidentifierades, innan de i skrift lagrades på datorerna. Datorerna hade uppdaterade operativsystem, säkra lösenord, brandvägg samt virussydd.

5. Resultat och analys

I detta kapitel presenteras innehållsanalysens resultat utifrån studiens syfte och frågeställningar. Resultatet bygger på de fem genomförda intervjuerna och har analyserats med hjälp av teorierna om intersektionalitet och organisationsteori, som presenterades i kapitel tre, samt med hjälp av tidigare forskning och kunskap utifrån kapitel två. Resultatet presenteras utifrån tre olika teman: *Den avgörande relationen*, *Relationsarbete med klienter* och *Faktorer som påverkar relationsskapandet*. Genomgående i resultatet kommer intervjupersonerna refereras till som IP1, IP2, IP3, IP4 eller IP5.

5.1 Tema I: Den avgörande relationen

Intervjupersonerna tillfrågades hur de tänker och arbetar med relationen till klienter i deras dagliga arbete, samt hur de ser på betydelsen av relationen och vilket förhållningssätt som är att föredra. Intervjupersonerna berättar också om hur relationen påverkar deras arbetssituation och vad relationen upplevs ha för betydelse för klienternas motivation och behandlingsutfall. Intervjupersonerna använder begreppet relation för att belysa alla olika former av interaktioner som sker mellan socialarbetare och klient. Intervjupersonerna använder begreppet relation brett i positiv bemärkelse där till exempel tillit och samarbete lyfts fram.

5.1.1 Relationens funktion och betydelse för socialarbetaren

Samtliga intervjupersoner beskriver att relationen till klienter är något som de anser är viktigt, och i de flesta fall upplevs relationen vara helt avgörande för att bedriva socialt arbete. IP2 menar att "relationen är det absolut viktigaste i mitt arbete, så är det. /.../ Arbetsalliansen mellan klient och handläggare, det är A och O när man jobbar med detta". IP5 menar också att relationen till klienter har en avgörande betydelse för arbetet.

För får vi inte en relation där klienten ser att det här gör vi tillsammans, eller det här gör klienten för sin egen skull och vi finns här för att stödja och hjälpa, då är det ingen idé liksom. Då blir ju risken att vi stöter bort klienten istället för att vi får ett samarbete som vi kan bygga vidare på. (IP5).

Relationens innehåll beskrivs alltså vara en stor del av arbetet, men IP3 menar att relationen och alliansskapandet är viktigare för personal som arbetar med behandling, än för den typ av utredande och myndighetsutövande roll som hen själv innehar, där behandling inte genomförs. Däremot beskriver IP3 vidare att hen är den första som klienterna möter, där behov hos klienter ska identifieras, vilket ändå gör att relationen beskrivs som betydelsefull. IP4 menar att relationen utgör en viktigare del än vilken metod man arbetar efter.

Förändringsarbete, det blir en dans, man måste göra det tillsammans. Man går in i en process där man måste ha tillit till varandra, och därför är relationen avgörande. Metoden är inte lika viktig som

relationen och tilliten. /.../ Resultatet är nästan, ja men relationen är viktigare för det ska bli en, tilliten till varandra på något sätt. Det är viktigare än vilken metod du använder. (IP4).

En tillitsfull relation mellan socialarbetare och klient beskrivs av intervjupersonerna som något viktigt på så sätt att den kan förenkla arbetet för socialarbetaren att kunna göra tvångsomhändertaganden eller andra åtgärder, där klientens vilja eller delaktighet av juridiska skäl, inte kan beaktas lika starkt. Detta då chansen till samarbete med klienten beskrivs kunna öka trots de ingripande åtgärderna. IP1 beskriver att en del klienter avbryter behandlingen redan efter några dagar, för att sedan komma tillbaka efter ett år igen. IP1 menar då att hen ändå har gjort sin uppgift i det sociala arbetet, eftersom hen har sått ett frö hos klienten och gett den hopp, vilket visar relationens betydelse och kraft.

5.1.2 Relationens betydelse för klienters motivation och behandlingsutfall

På frågan om hur relationen upplevs påverka klienternas behandlingsutfall finner vissa av intervjupersonerna det svårt att se en direkt och tydlig koppling. Angående klienters motivation ser däremot samtliga intervjupersoner en koppling till relationens betydelse. IP2 menar att relationen mellan socialarbetare och klient framför allt kan ha en koppling till klienters motivation att fullfölja behandlingen. Men angående behandlingsutfallet så beskrivs det som mer komplext då behandlingen beskrivs som en lång process, och ibland kan ta flera år innan utfallet blir synligt. IP2 menar dock att ju tätare kontakt man har med en person när den är i kris, desto lättare är det för en handläggare att nå sitt mål tillsammans med klienten. IP4 upplever att relationen delvis påverkar motivationen och behandlingsutfallet, men att inte allt ligger hos behandlaren. Snarare beskrivs det som att relationen till socialarbetaren blir ett verktyg för klienten, och klienten kan använda relationen för att prova och våga göra på ett annat sätt, samt att man är beredd att göra en ordentlig förändring. IP4 menar att det är många faktorer utöver relationen till hen som påverkar motivationen och behandlingsutfallet. IP3 menar att det är klienten som behöver göra jobbet, men att en god relation kan underlätta.

Nej, jag skulle ju säga att det påverkar, det är väl mer att lyfta fram motivationen som är grejen. För det är ju ändå klienten som ska göra jobbet och så, så det kanske är mer att få dem att tro på sig själva. Har man en god relation i botten eller har byggt en allians så är det kanske lättare att få fram det. (IP3).

Samtidigt som samtliga intervjupersoner framhåller vikten av att skapa relationer till klienterna, så tycks de inte samstämmiga till hur relationen påverkar klienternas motivation. Intervjupersonerna tycks heller inte samstämmiga till att relationen är avgörande för ett bra behandlingsutfall hos klienter. Relationen kan snarare anses underlätta socialarbetarnas arbete och vara till hjälp för att motivera eller vägleda klienten. Intervjupersonerna framhåller vikten av att viljan till en förändring måste komma från klientens sida, och relationen till socialarbetaren anses endast kunna vara ett av flera verktyg som kan bidra till en ökad sådan. En relation till klienten kan därför antas utgöra en grund för en arbetsallians, men den beskrivs

inte spela en avgörande roll för klienternas motivation eller för deras behandlingsutfall. Mattsson (2021) beskriver att arbetet inom socialtjänsten styrs av olika arbetsmetoder och rutiner, samtidigt som socialarbetaren behöver förhålla sig till organisationen den tillhör. Ramarna och reglerna som finns inom verksamheten påverkar mötet mellan socialarbetare och klient, samt belyser den maktaspekt som finns mellan dem (Mattsson, 2021). För att socialarbetaren ska bli ett verktyg för klienters motivation och behandlingsutfall, krävs att socialarbetaren samtidigt förhåller sig till organisationens ramar, regler och arbetssätt. Genom att beakta den maktaspekt som Mattsson (2021) beskriver inom socialtjänstens verksamhet, kan socialarbetaren arbeta på ett sätt som möjliggör en förändring hos klienten. Då viljan till förändring beskrivs behöva komma från klientens sida enligt intervjupersonerna, behöver socialarbetaren visa klienten att de maktskillnader som finns, inte behöver utgöra något hinder i dennes förändringsprocess.

5.2 Tema II: Relationsarbete med klienter

Intervjupersonerna förklarar vad som är viktigt att tänka på vid relationsarbete med klienter, samt vilket förhållningssätt som anses ge det bästa resultatet för hur en relation utvecklas. Vidare beskrivs också vilken inställning som socialarbetare kan ha till att skapa relationer till klienter.

5.2.1 Hur görs relationer i socialt arbete?

Intervjupersonerna beskriver sina tankar om de viktigaste komponenterna att tänka på i arbetet med att skapa relationer till klienter, samt vilket förhållningssätt som eftersträvas. Att lyssna på klienten och vara intresserad av vad denne har att säga, är något som lyfts fram som viktigt för relationsskapandet av samtliga intervjupersoner. Mattsson (2021) menar att klienter inom socialt arbete på olika sätt anpassar sig efter de normer som de konfronterats med i mötet med socialarbetaren. Det förhållningssätt som socialarbetaren använder, samt hur kommunikationen ser ut och vad som förmedlas till klienten, kan enligt intervjupersonerna vara bidragande till klientens förändringsprocess. IP5 menar att det kan vara viktigt att hitta något som klienten är intresserad av, samt att socialarbetaren pratar mycket utifrån klienten. Det beskrivs till exempel kunna vara alldagliga saker som klientens intresse av fotboll, bilar, ishockey eller böcker. IP5 menar att detta bidrar till en tillitsfull relation, vilket kan ta tid att skapa. IP5 menar vidare att en relation som karaktäriseras av att klienten döms på förhand, kommer bidra till att arbetet försvåras, samt att risken ökar till att klienten inte vill ha någon hjälp. Tidigare forskning visar att viktiga komponenter i relationsskapandet med klienter, från socialarbetarens sida, bland annat antas vara uttryckandet av respekt, förståelse och ett icke-konfrontativt förhållningssätt (Nordfjærn m.fl., 2010), vilket intervjupersonerna också framhåller som viktiga delar. Mattsson (2021) menar att socialt arbete bidrar till att upprätthålla och reproducera olika former av förtryck, där förtryck blir en del i hur klienter kommer tolkas, bemötas och förstås. För de som är, eller kommer att bli, verksamma inom socialt arbete, är det betydelsefullt att utveckla verktyg som möjliggör att medvetandegöra olika förtryck och hur de påverkar individen (Mattsson, 2021). Genom att socialarbetaren har ett förhållningssätt till klienter där de viktiga komponenterna för relationsskapande beaktas, skulle det kunna bidra till att minska de förtryck

som annars kan skapas till klienter. IP2 beskriver att fokus bör ligga på att arbeta med att skapa tillit, särskilt i början av relationsskapandet med en klient, samt att detta arbete bör få ta tid i anspråk.

Det första jag gör när jag träffar en klient, det är ju att jobba på tilliten, och det kan ta några besök. Oavsett om det behövs eller inte, oavsett för informationsinhämtandet, så kanske det räcker med två besök. Men jag kanske gör det på fyra ändå för jag tror på att lägga ned mycket energi i början av en handläggning. (IP2).

Intervjupersonerna beskriver olika typer av relationer till klienter, där betydelsen kan variera beroende på socialarbetaren. Samtliga intervjupersoner eftersträvar att få till en professionell relation med klienterna, och även att de önskar vara tydliga med vart en vänskaplig kontakt dras. IP4 berättar att gränssättning är hens största utmaning i arbetet med relationsskapandet, men att det är något som utvecklats med åren. IP1 uttrycker det som att hen vill få till en professionell vänskaplig relation till klienterna. IP1 sätter på sig sin "uniform" under arbetsdagen och får därigenom "ta mycket skit" också, vilket IP1 anser vara en del i processen att skapa en professionell relation. För att dra en gräns uppger IP1 att hen till exempel aldrig lägger till klienter på sociala medier under behandlingen. Detta kan ses som en del av den målrationalitet som Bolman och Deal (2019) beskriver, då IP1 anser att det är okej att behandlas illa av vissa klienter ibland för att bidra till det högre målet, som är att bidra till klientens förändringsprocess. Den professionalitet där intervjupersonen behöver ta på sig sin "uniform", och uppträda på ett professionellt sätt, kan ses som en del av organisationens strategier för att uppnå sina mål. Under två av intervjuerna, beskrivs att dessa intervjupersoner har en egen bakgrund inom missbruk, och att denna bakgrund beskrivs kunna användas för att enklare skapa relationer till klienter. IP2 beskriver att det kan ge klienter, och kanske även hen själv, en större trygghet.

Många som kommer till oss säger, "ja hen bara sitter där, hen bara läser i en bok". Ibland kan jag säga att jag har egen erfarenhet så jag vet vad jag pratar om här, och det märker ju folk och då blir man ganska trygg i det. (IP2).

Intervjupersonerna betonar att deras egen bakgrund av missbruk underlättar relationsskapandet med klienter, då det ger större legitimitet och stort igenkännande. Denna gemensamma erfarenhet av missbruk, beskrivs kunna minska de hinder som annars kan finnas med att skapa relationer till vissa klienter inom olika klientgrupper, där exempelvis kön eller ålder kan skilja klienten och socialarbetaren åt. Mattsson (2021) beskriver att olika kategorier i samhället kan bidra till olika skillnader, både från klientens och socialarbetarens sida, samt hur kategorierna kan inneha olika föreställningar och laddningar. Om de två intervjupersonerna inte haft en egen bakgrund av missbruk, kunde till exempel könsskillnader eller åldersskillnader genererat en sämre grund för relationsskapande, då kategorierna kunde gjort en åtskillnad mellan klienterna och intervjupersonerna. Likt IP2 beskriver, är missbruket en gemensam nämnare mellan hen

och klienterna, där erfarenheten beskrivs ge klienterna trygghet och socialarbetaren en större legitimitet. Denna erfarenhet skapar en stark gemensam nämnare, vilket kan överkomma de skillnader inom olika kategorier som Mattsson (2021) beskriver.

5.2.2 Socialarbetares inställningar till relationer

Intervjupersonerna framhäver att inställningen till relationsarbete, från socialarbetarens sida, är något som upplevs vara viktigt i arbetet med klienter. IP3 förklarar att inställningen till relationsskapande varierar lite från person till person inom personalen, och beroende på arbetsuppgifterna. De som arbetar på vuxenheten inom socialtjänstens verksamhet tror IP3 är de som borde lägga störst vikt vid relationsskapande inom socialtjänsten. En anledning till detta tror IP3 beror på att exempelvis ekonomihandläggare på ekonomiskt bistånd inte har samma klientkontakt. IP3 tycker det vore bra om även övriga enheter inom organisationen hade en enhetlig inställning till relationsskapande med klienter. Bolman och Deal (2019) menar att det kan finnas formella förväntningar på en organisation, både mellan inre och yttre aktörer. De inre förväntningarna skapar organisationens grad av strävan mot samma mål, utifrån vad till exempel chefer, förmän eller anställda önskar. Intervjupersonerna uttrycker att det från organisationens sida eftersträvas att skapa relationer till klienter, men flera intervjupersoner menar att det ibland kan skilja sig mellan anställda inom organisationens olika enheter. Även fast organisationen i stort strävar efter samma mål, beskrivs en vilja för att de olika enheterna, eller samtliga anställda inom organisationen, ska arbeta på samma sätt mot att skapa relationer med klienter. De yttre förväntningarna som Bolman och Deal (2019) beskriver, utgörs exempelvis av förväntningar från klienterna eller samhället. Med en bra inställning till relationsskapande från socialarbetarens sida, samt med ett gott bemötande, kan detta bidra till synen från allmänheten på socialtjänstens verksamhet.

IP2 belyser vikten av att vilja utveckla sig själv i sitt arbete och reflektera över varför ett möte gått på ett visst sätt. "Den här klienten har gjort samma sak i 10 år och fått samma hjälp i 10 år, vad kan man göra istället"? Finns den inställningen, beskrivs det även lättare att arbeta med många kollegor. IP2 säger dock att detta inte har något med erfarenhet att göra, utan mer om hur man är som person. Vissa kollegor tycker IP2 har svårt att bjuda in till samtal på ett avslappnat sätt, och är alltför styrda av lagstiftningen. Mattsson (2021) menar att om socialarbetare använder kritisk reflektion i det sociala arbetet, kan de undvika att använda sig av diskriminerande stereotyper i sin förståelse av klienten. IP2 beskriver vikten av att våga tänka nytt och vara kritisk mot sig själv i de fall där det inte görs några framsteg med klienten. Intervjupersonen tycker att vissa socialarbetare saknar denna kritiskt reflekterande förmåga, och arbetar vidare på samma sätt, trots att det inte ger några resultat med vissa klienter. Denna kritiska reflektion som Mattsson (2021) beskriver, verkar flera av intervjupersonerna samstämmiga till, då de anser att reflektion över sitt eget arbete är viktigt ur en relationsskapande synvinkel.

5.3 Tema III: Faktorer som påverkar relationsskapandet

Intervjupersonerna beskriver en mängd olika faktorer som upplevs påverka möjligheten till att bygga en relation till klienter, samt faktorer som påverkar hur relationen utvecklas. Faktorena kan exempelvis finnas hos klienten, organisationen eller socialarbetaren. Arbetssättet inom organisationen beskrivs också som en faktor som kan påverka relationen mellan socialarbetare och klient.

5.3.1 Faktorer hos klienterna

Intervjupersonerna berättar om en rad faktorer som de menar ligger hos klienterna, som kan påverka relationens karaktär, eller möjligheten till att skapa en relation. IP2 menar att till exempel klientens ålder kan vara avgörande, och beskriver att ungdomar, främst tonåringar, generellt är svårare att bygga en tillit till. Livserfarenheten anses vara en faktor hos unga klienter som kan påverka relationen, göra den mer negativ eller relationsskapandet mer komplicerat. IP4 menar också att tonårstiden kan påverka relationsskapandet, och att unga kan ha dålig koll på sina känslor och vem man är som person. Ålder beskrivs också vara en faktor som kan påverka relationsbyggandet till äldre klienter, där IP2 menar att till exempel äldre män kan ha svårt att ha koll på sina känslor. IP1 beskriver att relationen till unga klienter, särskilt yngre kvinnor, kan bidra till att socialarbetaren kan bli en förebild, speciellt om socialarbetaren är av det andra könet.

Många utav våra yngre kvinnor är trasiga, de har aldrig haft varken en kvinnlig eller en manlig förebild när de har växt upp. /.../ Så ibland kan ju också bli en trygg förebild, manlig förebild, för de här unga tjejerna som faktiskt kan börja lita på män igen, och börja se skillnad på män. (IP1).

Mattsson (2021) menar att kön, klass, funktion, etnicitet, sexualitet och ålder ofta behandlas och studeras som separerade kategorier. En konsekvens av detta är att ojämlikhet studeras mellan exempelvis män och kvinnor, men inte mellan kvinnor och kvinnor. Att endast fokusera på kön, klass eller ålder kan skapa en uppdelning mellan socialarbetaren och klienten, då man inte ser till helheten hos en individ, utan istället fokuserar på skillnader mellan kategorier, samt att man då missar den komplexitet som utgör varje enskild människa (Mattsson, 2021). Intervjupersonerna kategoriserar olika faktorer hos klienterna som de anser påverkar relationsskapandet. De kategorier som Mattsson (2021) använder, och problematiken med att separera dem, beskrivs dock av intervjupersonerna som sammanlänkade snarare än åtskilda, då exempelvis intervjupersonerna fokuserar på unga kvinnor eller äldre män, istället för på bara kön och ålder som separerade kategorier. Intervjupersonerna beskriver alltså sin verklighet i linje med hur Mattsson (2021) menar att en analys bör göras. Kategorierna separeras inte, utan intervjupersonerna förstår klienternas verklighet utifrån flera sammanlänkade kategoriseringar.

Enligt IP3 så är alla klienter olika individer, där det inte går att säga om det kan vara lättare eller svårare att bygga en relation utifrån exempelvis ålder eller kön. Alla klienter har sin

ryggsäck med sig och sin erfarenhet, vilket anses göra förutsättningarna för relationsskapandet mer individbaserat. IP3 finner dock att andra faktorer av mer praktisk karaktär har betydelse för relationsskapandet. Det kan exempelvis handla om huruvida klienten har ett arbete eller en bostad. "För har du någon som för det första har en telefon och alltid svarar i den, då är det klart att det är lättare att bygga en relation än med någon som varken har telefon eller hem".

IP2 menar att den sociala etableringen är en faktor som påverkar relationen. Med detta menar socialarbetaren att relationsskapandet till personer som har hög etablering, jobb, kanske fungerande vardag för övrigt och goda sociala nätverk, ser annorlunda ut på så sätt att det är lättare att få till möten. Det beskrivs också som lättare att relatera till socialsekreteraren om den sociala etableringen är god, men att dessa klienter har svårare att söka till socialtjänsten. Enligt IP2 är mötet med en person som har ett jobb och välordnat liv för övrigt ett annat möte än med en ungdom som redan har missbrukat i flera år. Mattsson (2021) beskriver att olika kategorier i samhället kan innebära diverse föreställningar och laddningar. Intervjupersonerna beskriver hur dessa kategorier i olika former kan påverka relationsskapandet till klienter. Däremot beskrivs dessa kategorier samverka och påverka varandra, då intervjupersonerna inte beskriver dem som separerade från varandra, utan att flera kategorier samspelar med varandra. Utifrån de kategorier som Mattsson (2021) beskriver är det främst ålder och kön som intervjupersonerna framhåller som betydelsefulla för relationsskapandet. Några av intervjupersonerna menar till exempel att en ungdom generellt upplevs svårare att bygga en relation och tillit till, på grund av ålderns betydelse för hans livserfarenhet och självmedvetenhet. Kategorin kön används av intervjupersonerna nästintill som ett arbetsredskap, då hen beskriver hur yngre kvinnor kan skapa sig nya tankar om män, då behandlaren är av det andra könet. I övrigt beskrivs att klass kan vara en bidragande faktor och förutsättning för att relationen till klienter kan se olika ut, men även kategorin funktion i de fall klienter har en samsjuklighet, alltså både en missbruksproblematik och en psykisk sjukdom. Klasskategorin beskrivs främst utgå från den sociala etableringen, där arbete, nätverk, eller möjligheten till kontakt påverkar relationen. Män med en hög inkomst beskriver IP5 som en faktor, där dessa klienter oftast inte ser sig som hjälpsökande och där en god relation är svårare att skapa. Flera av intervjupersonerna menar dock att det är svårt att se hur de olika kategorierna som Mattsson (2021) beskriver skulle kunna påverka relationsskapandet med klienter. Erfarenhet, eller andra mer individbaserade egenskaper, anses snarare utgöra en större faktor som kan påverka möjligheterna för att skapa relationer till klienter.

5.3.2 Organisatoriska faktorer och förutsättningar

Under intervjuerna berättas det om organisatoriska förutsättningar för att skapa relationer med klienter. En typ av relationsbyggande som beskrivs som viktig är den mellan de olika socialarbetarna inom verksamheten, vilket i sin tur beskrivs som positivt för relationsskapandet med klienter. Inom socialtjänstens organisation beskrivs det som att det finns ett gott samarbete mellan avdelningarna, och det finns ett tydligt mål som alla strävar efter, oavsett var i organisationen man befinner sig. Detta är något som går i linje med den organisatoriska målrationalitet, i det strukturella perspektivet, gällande de inre förväntningarna beskrivna av Bolman och Deal (2019), där inre förväntningar kan förstås som förväntningar från chefer,

förmän och anställda att arbeta mot organisationens mål. Enligt IP4 så finns det bra förutsättningar för relationsskapande till klienter inom organisationen, där IP4 känner att hen har den tid som behövs för att kunna skapa relationer. Det beskrivs också som att relationer med klienter eftersträvas inom organisationen, då det anses viktigt, vilket även IP1 uttrycker. IP2 menar att det kan vara personbundet, men att organisationen i stort önskar att en tillitsfull relation med klienter finns. De krav på effektivitet och den målrationalitet som Bolman och Deal (2019) förklarar, beskrivs inte påverka arbetet eller relationsbyggandet inom verksamheten, där intervjupersonerna arbetar. Intervjupersonerna menar att det finns utrymme för att skapa relationer till klienter och att detta är något som eftersträvas inom organisationerna. Det är snarare personligheten och inställningen till relationens betydelse hos socialarbetaren som beskrivs mer avgörande.

En annan faktor som kan påverka relationsskapandet till klienter är vilken typ av kommunikationssätt som används inom organisationen. Intervjupersonerna uttrycker att det kommunikationssätt som används till klienterna, kan vara en förutsättning för relationsskapande, och en riktlinje inom organisationen. Direkt klientkontakt i form av enskilda samtal eller samtal i grupp anses av intervjupersonerna utgöra det bästa medlet, men även telefonkontakt eller digital kontakt via sms eller mail beskrivs vara ett bra hjälpmedel för en snabbare kontakt med klienterna. Vissa av intervjupersonerna menar att sms och mail underlättar en smidigare kontakt, där socialarbetaren blir mer tillgänglig för klienten. Däremot förespråkas inte att enbart använda denna typ av kommunikation, utan att använda den som ett hjälpmedel. Intervjupersonerna beskriver också att till exempel tidspress, mängd klienter eller handlingsutrymme, inte direkt utgör något som försvårar arbetet. Bolman och Deal (2019) menar att organisationer bör struktureras på ett sätt där verksamheten försöker maximera utfallet, samt att effektivitet eftersträvas och måluppfyllelse utgör en viktig del. Intervjupersonerna framhäver att dessa krav och detta tänkande inte märks inom organisationen. Tid och utrymme finns att skapa relationer till klienter, och det får ta den tid som behövs. En av intervjupersonerna uppger dock att hen i nuläget inte kan lägga lika mycket tid på klienterna som är önskvärt, på grund av antalet anställda i nuläget, vilket påverkar relationen i en negativ riktning. En arbetsgrupp med mycket erfarenhet, där relationsskapandet till klienter inte kräver lika mycket tid och energi, anses utgöra en viktig organisatorisk del. IP2 framhäver att de flesta inom organisationen arbetat under många år, vilket gör att det inte behövs lika mycket tid för att skapa tillit och relationer till klienter, som för nya socialarbetare. En arbetsdelning som är utformad i enheter med bra samordning, samt en arbetsgrupp som är utformad utifrån till exempel funktion, tid och plats, beskrivs vara en grundsten för att utforma en organisation (Bolman & Deal, 2019). En bra arbetsgrupp med erfarenhet, tydligt upplägg och tydliga roller, kan underlätta för socialarbetare att skapa goda relationer till klienter.

5.3.3 Grupperns påverkan på relationsskapande

IP4 arbetar en del inom gruppverksamhet utifrån 12-stepsprogrammet och IP1 arbetar nästan helt primärt efter 12-stepsprogrammet, alltså nästan enbart med grupper. IP1 beskriver att betydelsen av relationen mellan socialarbetare och klient blir mindre viktig om man arbetar med flera klienter i en grupp, då gruppmedlemmarnas relationer till varandra blir en viktigare

faktor än relationen till behandlaren. IP4 menar att socialarbetarens relation till klienterna har samma betydelse i gruppen som vid enskilda samtal. En välfungerande relation beskrivs vara viktig där också, men inte lika bärande då det är relationerna mellan de olika deltagarna som är viktigast. IP1 beskriver att igenkänningsfaktorn i gruppen är stor, då klienterna vanligtvis brukar känna igen sig i varandras berättelser och känner att de är bland likasinnade, vilket gör att klienterna inte känner sig ensamma. IP1 menar att relationen mellan de olika gruppmedlemmarna grundas i att de har samma målsättning och att de på så vis kan motivera varandra, vilket stärker deras relationer till varandra. När socialarbetarna beskriver relationsskapandet i grupperna, beskriver de hur gruppens medlemmar tycks uppleva sig som mindre påverkade av de kategorier som Mattsson (2021) beskriver. Socialarbetarna menar att skillnaderna som finns mellan dem och klienterna inte synliggörs lika tydligt när gruppmedlemmarna skapar relationer till varandra istället. Detta anses till exempel kunna överkomma de åldersskillnader, eller könsskillnader, som olika kategorier annars kan utgöra vid enskilda samtal med klienter.

6. Diskussion

I detta kapitel presenteras en diskussion om studiens resultat och metod. I resultatdiskussionen sammanfattas studiens resultat och diskuteras utifrån syftet och forskningsfrågorna i förhållande till den kunskapsöversikt som presenterades i kapitel två. I metoddiskussionen lyfts svagheter och styrkor fram, kopplat till studiens genomförande. Slutligen presenteras studiens slutsatser och förslag till framtida forskning.

6.1 Resultatdiskussion

Syftet med studien var att inom IFOs verksamhet undersöka vilken betydelse relationen mellan socialarbetare och klient upplevs ha för ett framgångsrikt klientarbete. Studien utgick från följande frågeställningar:

- Hur upplever socialarbetare att relationen till klienter påverkar deras arbetssituation?
- Vilka faktorer upplever socialarbetare är viktiga vid relationsarbete med klienter?
- Vilka faktorer och organisatoriska förutsättningar upplever socialarbetare främst påverkar relationen till klienter?

Resultatet visade att samtliga socialarbetare tyckte att relationen till klienter var en av de viktigaste delarna i deras arbete, och att relationer präglade av tillit och samarbete till med klienter underlättade arbetet när det kommer till att motivera klienter till att göra en förändring. Relationen beskrevs även av en intervjuperson vara viktigare för en bra kontakt i mötet med klienten, än vilken specifik metod som användes. Något som visade sig påverka betydelsen för relationen mellan socialarbetare och klient var vilket arbetssätt som användes. I de fall där socialarbetaren arbetade med grupper, ansåg de att klienternas relation till varandra var en viktigare faktor än relationen till socialarbetaren. I resultatet framkom det även att det var till fördel i de två fall där intervjupersonerna hade en egen erfarenhet inom missbruk, då det underlättade möjligheten för att skapa relationer till klienterna. Denna gemensamma erfarenhet ökade intervjupersonernas trovärdighet, samt bedömdes öka igenkänningsfaktorn i klienternas ögon. Andra faktorer som socialarbetarna upplevde påverkade arbetet när det kom till relationsbyggandet med klienter var främst klienternas sociala etablering, ålder, kön och samsjuklighet. Den sociala etableringen beskrevs vara viktig när det kom till möjligheten att hålla kontakt med klienter, och detta var enklare med klienter som hade jobb och ett socialt nätverk runt sig. Män med höga inkomster beskrevs vara svåra att skapa en god relation till, detta främst eftersom deras självbild inte stämde överens med att vara hjälpsökande. Resultatet visade även att ålder hade betydelse i relationsskapandet när det kom till att bygga tillit. Detta främst bland tonåringar, då intervjupersonerna menade att dessa inte kände sig själva på samma sätt som äldre klienter ännu. I resultatet framkom att det även var svårt att utveckla en relation med de klienter som led av samsjuklighet, det vill säga de som både hade en missbruksproblematik och en psykiatrisk sjukdom. Intervjupersonerna beskrev viktiga egenskaper i relationsarbetet hos socialarbetaren vara lyhördhet, ett icke-fördömande

förhållningssätt, att vara professionell i sin yrkesroll och att vara ärlig men samtidigt gränssättande mot klienten. En annan viktig egenskap beskrevs att vara självkritisk och fråga sig själv vad man kunde göra annorlunda om arbetet med en klient inte gick framåt. Det framkom även i resultatet att det i ett tidigt skede var viktigt för socialarbetaren att skapa tillit till klienten, detta gjordes genom att lägga ned extra tid på klienter de inte hade träffat tidigare. Relationen till klienter beskrevs av socialarbetarna inte vara avgörande för klienters behandlingsutfall, utan istället lyftes klientens egen vilja och individuella egenskaper fram som en viktigare bidragande faktor till förändring. Socialarbetarna såg sig själva som ett verktyg till förändring, men inte som avgörande för behandlingsutfallet.

Samtliga intervjupersoner beskriver vikten av att skapa en relation till klienterna. Relationens karaktär beskrivs som avgörande för att arbeta med klienter, och utan en relation anses arbetet knappt kunna fortgå med klienten. Perlinski m.fl. (2012) menar att mötet mellan socialarbetare och klient utgör en av de viktigaste komponenterna inom socialt arbete. Relationen beskrivs även vara en av de mest centrala delarna i en socialarbeters verktygslåda (Perlinski m.fl., 2012). Men varför är det så viktigt att skapa relationer i socialt arbete? Socialarbetarna beskriver att det är klienten som behöver göra arbetet, samt att förändringen behöver komma från klientens sida. Eftersom intervjupersonerna beskriver sig själva som endast ett verktyg för förändring, samt att en relation inte kan anses ha en direkt påverkan på klienters behandlingsutfall, vad gör då relationen så viktig? Det skulle snarare kunna vara så att det stöd, och den kontakten som socialarbetaren har till klienten, utgör en bidragande faktor till förändring. Genom att ha en kontakt som utgörs av ett förhållningssätt präglad av faktorer som inlyssnande, icke-fördömande och stödjande, skulle det istället kunna utgöra en viktigare del för klientens resultat, än att en relation måste finnas. Dunk-West (2016) framhåller dessa komponenter i kontakten som grundläggande för en relation till klienter, vilket intervjupersonerna beskrivs arbeta starkt med att få till. Perlinski m.fl. (2012) menar dock att relationen har en stor betydelse för klienters resultat, och utan den minskar klientens möjlighet att överhuvudtaget göra framsteg. Med en god relation följer bättre förutsättningar för att kunna hjälpa individen (Sjögren, 2018). Därför väcks frågan om huruvida en relation är viktig för klienternas del, eller om relationen bara är ett stöd för att kunna arbeta på ett smidigare sätt för socialarbetaren? En annan tanke skulle kunna vara att socialarbetarna kan ha svårt att se hur relationen påverkar klienternas motivation eller behandlingsutfall, samt vilken betydelse relationen har för detta. Om istället klienterna själva svarat på hur viktig relationens innehåll varit för deras motivation eller behandlingsutfall, kanske resultatet sett annorlunda ut. Det kan antas enklare för klienterna själva, snarare än socialarbetarna, att avgöra hur viktig relationen är för klienters motivation och behandlingsutfall.

Att skapa en professionell relation till klienten, där en vänskapsrelation inte utvecklas, beskrivs av intervjupersonerna vara en central del av socialarbetarens förhållningssätt. Enligt Sjögren (2018) kan relationen till klienter innebära olika saker inom myndighetsutövande socialt arbete jämfört med ett arbete av behandlande karaktär. Samtliga intervjupersoner i studien framhåller att de eftersträvar en relation som präglas av professionalitet, gränssättande och kontroll. Därav beskrivs en enhetlig bild av den typ av relation som intervjupersonerna ämnar skapa med klienterna, vilket är densamma oavsett om intervjupersonerna arbetar inom

myndighetsutövning eller behandling. Sjögren (2018) beskriver att den professionella relationen mellan socialarbetare och klient grundas i en obalans, där socialarbetaren erhåller lön för arbetet med klienten, samt att klienten erbjuds någon form av hjälp, där målet är att uppnå förändring. Det beskrivs också finnas en dubbelhet inom socialt arbete, där det finns ett spänningsfält mellan den administrativa sidan jämfört med den hjälpande sidan. Detta menar Sjögren (2018) framför allt innebär att socialarbetaren både behöver vara på klientens sida, samtidigt som man har organisationens ramar att förhålla sig till. Dessa faktorer kan antas utgöra en del i den obalans som finns mellan socialarbetaren och klienten, där en vänskaplig relation inte kan vara helt möjlig eller fruktbar för någon av parterna. En annan del av relationens karaktär beskrivs kunna utgöras av att en viss vänskap kan utvecklas, men att professionaliteten fortfarande behöver finnas kvar. En av intervjupersonerna menar att det går att skämta mer med vissa klienter, där en god relation byggs upp över tid. Dunk-West (2016) beskriver detta som en del av socialarbetarens professionella jag, där man kan använda sig av sitt privata jag i viss mån också. Att som socialarbetare använda sig själv som redskap, kan exempelvis handla om att använda samma humor i mötet med klienter som man använder privat (Dunk-West, 2016).

En av intervjupersonerna beskrev att relationen till klienter är viktigare än vilken metod som används i arbetet. I dagens sociala arbete är evidensbaserad praktik, alltså att arbetet stöds av empiriska data, av största vikt (Payne, 2015). Sjögren (2018) lyfter frågan om vad som egentligen är viktigast; att arbeta utifrån metoden eller relationen? I linje med detta resonemang, beskriver Perlinski m.fl. (2012) att relationen mellan socialarbetaren och klienten utgör en helt avgörande del i det sociala arbetet, än vilken specifik metod man arbetar efter, där relationen går före metoden. Båda delarna kan anses som viktiga inom socialt arbete, för utan en relation i grunden kan det vara svårt för klienten att motiveras på det sätt som behövs för att genomföra en behandling. Samtidigt är metoden viktig då den spelar en avgörande roll i hur utfallet av insatsen blir. En metod som styrks av evidens betyder dock inte per automatik att den blir lyckad, då det finns flera faktorer som spelar in. Relationen mellan socialarbetare och klient ska därför inte underskattas. Däremot menar Socialstyrelsen (2020) att evidensbaserad praktik är viktigt då det tillförsäkrar att klienten får den bästa tillgängliga kunskapen. Att inte arbeta efter detta kan vara direkt skadligt för klienten (Socialstyrelsen, 2020). Då intervjupersonerna ser sig själva som verktyg, där de kan hjälpa klienten att börja tänka på ett annat sätt än tidigare, kan det vara helt avgörande för klientens behandlingsutfall och motivation.

Bengtsson och Melke (2019) beskriver styrformen New Public Management, som genomsyrar många organisationer idag och bygger på effektivitet och företagstänkande. Svensson m.fl. (2021) förklarar att detta är en målrationalitet inom det sociala arbetet och att dokumentation, tidseffektivitet samt kostnadseffektivitet eftersträvas. Trots detta verkar socialarbetarna tycka att det eftersträvas att skapa relationer med klienter inom de organisationer där de arbetar. Intervjupersonerna gav heller inga intryck av att tiden för dokumentation skulle påverka relationsskapandet med klienter på ett negativt sätt som Lauri (2016) studie påvisar, där kraven på dokumentation från organisationernas sida gör att socialarbetarna har mindre tid till att skapa personliga kontakter med klienter. Det är dock svårt att uttala sig om huruvida intervjupersonerna faktiskt tyckte detta, eller om de inte ville kritisera sin arbetsgivare i

intervjuerna. Sjögren (2018) beskriver att representationen för socialtjänstens verksamhet, ofta beskrivs som en nackdel för att skapa goda relationer till klienter. Flera av intervjupersonerna uttrycker att många klienter har en form av myndighetsförakt, samt att de genom tidigare erfarenheter skapat sig en negativ bild av organisationen. Då intervjupersonerna menar att tillit till klienter är en grundläggande positiv komponent i mötet, kan representationen för socialtjänsten påverka möjligheten till att skapa en relation präglad av tillit. Att lyckas vända på klienters negativa bild av socialtjänstens verksamhet, samt att skapa en relation till klienter, beskrivs av Sjögren (2018) som en bidragande faktor till klienters motivation och behandling. Relationen skapar också en tillit som påverkar samhällets medborgares syn på socialtjänsten och välfärdsstatens institutioner (Sjögren, 2018). En god relation till klienter kan alltså antas kunna påverka samhällets bild av socialtjänsten i stort, vilket förtydligar relationens betydelse och hur viktig den är.

6.2 Metoddiskussion

I studien har fem intervjuer genomförts med yrkesverksamma socialarbetare, inom IFOs verksamhet, som arbetar med missbruk och beroende. Klienternas perspektiv har utelämnats då endast socialarbetare har intervjuats, och det är deras perspektiv som utgör grunden för studien. Fyra av fem intervjuer genomfördes digitalt, varav en genomfördes på intervjupersonens arbetsplats. Den intervju som genomfördes på plats, bidrog enligt oss till en trygg miljö för intervjupersonen. Även de intervjuer som genomfördes digitalt, kan antas inbringat en trygghet, då detta också möjliggjorde för intervjupersonerna att befinna sig på sin arbetsplats, eller annan valfri plats där de kunde känna sig trygga. Varje intervju påbörjades med frågor om exempelvis intervjupersonens arbete i stort, samt erfarenhet, för att avdramatisera situationen och för att skapa en naturlig start på en konversation. Det digitala hjälpmedlet som användes för intervjuerna bidrog till en större möjlighet att få tag i intervjupersoner inom olika regioner och kommuner, samt underlättade de resor som annars behövt göras till intervjupersonernas arbetsplatser. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022) beskriver olika svårigheter med digitala hjälpmedel. Exempelvis lyfter de fram att rätt länk ska skickas, att samtalet verkligen spelas in eller om tekniken fallerar som vid dålig uppkoppling. Detta var inget som påverkade vår studie, utan det digitala hjälpmedlet utgjorde endast ett stöd och underlättade processen.

Bara en av oss kände till en av intervjupersonerna före intervjun, resten av intervjupersonerna var helt okända för oss båda. Detta gjorde att vi inte hade någon förförståelse kring intervjupersonernas arbetssätt, eller deras tankar om fenomenet vi ämnade undersöka. Lundman och Hällgren Graneheim (2017) menar att förförståelse handlar om bilden som forskaren har av det fenomen som studeras. Det kan till exempel handla om den teoretiska kunskapen, tidigare erfarenheter eller förutfattade meningar. Förförståelsen kan påverka en studies trovärdighet, och oftast finns det fler alternativa tolkningar än det finns sanningar (Lundman & Hällgren Graneheim, 2017). Vår förförståelse kan ha påverkat studien i den mån att vi undersökte organisatoriska faktorer för relationsbyggandet som en del av studien. Intervjupersonerna uttryckte att tid och utrymme fanns för att kunna skapa goda relationer med klienter, samt att de kunde arbeta fritt. Det uttrycktes knappt några negativa organisatoriska förutsättningar som exempelvis tidsbrist, för många klienter eller krav på effektivitet, vilket vår förförståelse säger

att det brukar finnas inom socialtjänstens samtliga delar. De negativa organisatoriska faktorerna kanske var svårt för intervjupersonerna att prata om, då det kan ha känts som att ge kritik av organisationen. Det var dock inget som märktes under intervjuerna. Vår tidigare erfarenhet av socialt arbete utifrån vår verksamhetsförlagda utbildning (VFU) kan också ha påverkat studiens resultat. Då vi båda finner relationsskapande med klienter som viktigt, kan detta ha bidragit till att vi drog vissa slutsatser om det intervjupersonerna sade, istället för att fråga vidare kring detaljer. Till exempel kan vi ha dragit slutsatser kring relationens betydelse och vad den har för funktion. Då vår VFU också skedde inom socialtjänstens organisation, kan detta bidragit till antaganden som format intervjuerna och resultatet. Dock har en noggrannhet eftersträvats till att se intervjuernas innehåll ur objektiva ögon, även i de fall där resultatet inte överensstämde med vår tidigare erfarenhet och tankar om fenomenet. En annan faktor som kan ha spelat roll för resultatet är studiens urval. Då urvalet bestod av socialarbetare som samtliga arbetar med relationsskapande inom IFOs missbruksenheter, kan detta påverka betydelsen av relationen, jämfört med andra enheter inom socialtjänstens verksamhet. Att arbeta med missbruk kan ses som ett svårt område för att bygga relationer. Detta på grund av de besvär som följer missbruket, som exempelvis ambivalens angående sin vilja till förändring samt möjligheten att vårda människor med tvång. Om istället en annan enhet undersökts, kanske relationens betydelse och funktion beskrivits som annorlunda.

Inom kvalitativ forskning beskrivs validitet enligt Kvale och Brinkman (2014) handla om studien undersöker vad den är avsedd att undersöka. För att studiens trovärdighet ska öka, betonar Svensson och Ahrne (2022) vikten av att det ska finnas transparens i textens olika delar. Genom att använda ett tvåstegsurval, vilket Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022) beskriver, kunde intervjupersoner väljas som hade ett klientnära arbete, samt aktivt arbetade med relationsskapande till klienter. Intervjuguiden (se bilaga 1) var också utformad utifrån studiens syfte, vilket kan bidra till en större trovärdighet och giltighet. Generaliserbarhet förklaras av Svensson och Ahrne (2022) huruvida det är möjligt att generalisera och applicera detta på en annan miljö eller större population än den som studerats. Det finns olika typer av generaliseringsanspråk, ett sådant kan vara om studiens resultat går att överföra på andra personer eller sociala miljöer som i någon form liknar de som studerats i studien. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022) beskriver att en studie behöver innehålla mellan tio och femton intervjuer med personer från en viss grupp för att kunna vara representativt, vilket inte var möjligt i denna studie. Därmed är det svårt att göra några representativa eller generaliserbara anspråk, då endast fem intervjuer genomförts.

En studies tillförlitlighet beskrivs också vara en central del. Lundman och Hällgren Graneheim (2017) menar att tillförlitlighet i en studie innebär att analysarbetet är noggrant beskrivet, samt att forskaren behöver verifiera och styrka sina ställningstaganden genom hela forskningsprocessen. Vi har försökt styrka tillförlitligheten i studien genom att flera gånger läst igenom transkriberingen, samt att vi tillsammans diskuterat analysens olika tolkningar och olika delar. Analysens olika steg har beskrivits, samt studiens metod. Intervjuerna har utgått från den utformade intervjuguiden för att ställa samma frågor och för att fånga samma områden. En kvalitativ innehållsanalys utgjorde grunden för att forma empirin till olika teman, samt för att systematisera materialet för att öka studiens tillförlitlighet.

6.3 Slutsatser

Relationens betydelse är enligt samtliga intervjupersoner av största vikt när det kommer till arbetet med klienter. En relation som karaktäriseras av att klienten kan känna tillit, och att sin röst blir hörd av socialarbetaren, beskrivs underlätta socialarbetarens arbetsituation. Relationen beskrivs dock inte ha en avgörande betydelse för klientarbetets slutliga resultat, då intervjupersonerna inte ser en direkt koppling mellan relationen och klienters motivation och behandlingsutfall. Att arbeta med grupper beskrivs däremot dra ner betydelsen av relationen mellan socialarbetare och klient, då klienternas relation till varandra beskrivs väga tyngre än den till socialarbetaren. I resultatet framkommer att det även är svårt att utveckla en relation med de klienter som lider av samsjuklighet, det vill säga de som både har en missbruksproblematik och en psykiatrisk sjukdom. Det framkommer även att ålder är en bidragande faktor för möjligheten att skapa tillit i relationen, då det beskrivs svårare att bygga detta med framför allt tonåringar. Kön beskrivs också som en faktor, där exempelvis män med höga inkomster kan påverka möjligheten för socialarbetaren att skapa en relation, detta eftersom deras självbild inte överensstämmer med att se sig själva i en hjälpberedde position. Samtliga intervjupersoner uttrycker att de har den tid och stöd som behövs från organisationerna de arbetar inom för att utveckla relationer till klienter. Intervjupersonerna anser att det är viktigt att vara gränssättande mot klienter och att ständigt påminna sig om att vara professionella i sina arbeten. Den gränssättande delen innebär att socialarbetaren är tydlig med vad klienten kan få och inte, samt att inte komma för nära klienten på ett personligt plan.

6.4 Förslag till fortsatt forskning

Studiens bidrag för socialt arbete är att belysa hur socialarbetare upplever relationen till klienter, vad man bör tänka på i relationsskapandet, samt vilka faktorer som upplevs påverka relationen. För vidare forskning skulle ett komplement till denna studie vara att studera ämnet utifrån klienternas egna perspektiv, alltså att intervjua klienter som genomgår eller har genomgått behandling, eller har sökt hjälp hos socialtjänsten. Hur viktig anser de att relationen till socialarbetaren är, eller har varit, och vilken betydelse anser de att relationen har, eller haft, för deras motivation och behandlingsutfall? Då det inte är socialarbetarna själva som genomgår en förändring i arbetet, och inte vet hur klienterna faktiskt känner och tänker, skulle en studie om relationens betydelse från klienternas perspektiv kunna ge en mer detaljerad bild över fenomenet. Ett annat förslag på vidare forskning inom ämnet skulle vara att undersöka relationens betydelse för andra enheter än vuxenheten för missbruk inom socialtjänstens verksamhet, eller att undersöka relationens betydelse i socialt arbete inom en annan organisation än socialtjänsten. Har relationen en annan betydelse för de socialarbetare som arbetar där, eller ser den annorlunda ut? Ytterligare forskningsfråga att belysa skulle kunna vara att undersöka om det finns någon motsättning mellan användande av en metod eller bedömningsinstrument i förhållande till att skapa en god relation till klienten.

Referenser

- Alvesson, M., & Skoldberg, K. (2017). *Tolkning och reflektion: Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod* (3 uppl.). Studentlitteratur.
- Bengtsson, H., & Melke, A. (2019). *Vår offentliga förvaltning*. Gleerups.
- Bolman, L.G., & Deal, T.E. (2019). *Nya perspektiv på organisation och ledarskap* (6 uppl.). Studentlitteratur.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder* (3 uppl.). Liber.
- Dunk-West, P. (2016). *Att bli socialarbetare: En reflekterande vägledning för studenter*. Studentlitteratur.
- Eriksson-Zetterquist, U., & Ahrne, G. (2022). Intervjuer. I G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (3 uppl., ss. 56–78). Liber.
- Hübner, L. (2013). Constructing relations in social work: client, customer and service user? The application and relevance of the term *user* in social work discourse. *Nordic Social Work Research*, 4(2), 87–98. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2013.867894>
- Karlstad universitet. (u.å.). *GDPR*. Hämtad 2023-02-09, från <https://www.kau.se/student/ar-student/it-stod/hjalp-och-support/gdpr>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (3 uppl.). Studentlitteratur.
- Lauri, M. (2016). *Narratives of governing: Rationalization, responsibility and resistance in social work* [Doktorsavhandling, Umeås universitet]. DiVA. <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:923799/FULLTEXT01.pdf>
- Lundman, B., & Hällgren Graneheim, U. (2017). Kvalitativ innehållsanalys. I B. Höglund Nielsen & M. Granskär (Red.), *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård* (3 uppl., ss. 219–234). Studentlitteratur.
- Mattsson, T. (2021). *Intersektionalitet i socialt arbete: Teori, reflektion och praxis* (3 uppl.). Gleerups.
- Nordfjærn, T., Rundmo, T., & Hole, R. (2010). Treatment and recovery as perceived by patients with substance addiction. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 17(1), 46–64. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2009.01477.x>
- Olsson, H. (2013). *Att minska risken för våld och att främja återhämtning i den rättspsykiatriska vården: Patienters och personalens erfarenheter av vägen mot återhämtning* [Doktorsavhandling, Mittuniversitet]. DiVA. <http://kau.diva->

portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1298380&dswid=1113

- Payne, M. (2015). *Modern teoribildning i socialt arbete* (3 uppl.). Natur och kultur.
- Perlinski, M., Blom, B., & Moren, S. (2012). Getting a sense of the client: Working methods in the personal social services in Sweden. *Journal of Social Work, 13*(5), 508–532. <https://doi.org/10.1177/1468017311435047>
- Roesch-Marsh, A. (2018). Professional relationships and decision making in social work: Lessons from a Scottish case study of secure accommodation decision making. *Qualitative Social Work, 17*(3), 405–422. <https://doi.org/10.1177/1473325016680285>
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453
- Sjögren, J. (2018). *Med relationen som redskap?: Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten* [Doktorsavhandling, Linköpings universitet]. DiVA. <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1247214/FULLTEXT01.pdf>
- Socialstyrelsen. (2020). *Att arbete evidensbaserat: Ett stöd för praktiskt arbete*. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2020-10-6930.pdf>
- Socialstyrelsen. (2012). *Standardiserade bedömningsmetoder*. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2012-12-9.pdf>
- Socialstyrelsen. (u.å.) *Addiction Severity Index (ASI)*. Hämtad 2023-06-11, från <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/missbruk-och-beroende/asi-intervjun/>
- Socialstyrelsen. (u.å.). *Begreppsklustret brukare*. Hämtad 2023-05-15, från <https://termbank.socialstyrelsen.se/docs/Bruktext.pdf>
- Socialstyrelsen. (u.å.) *Dokumentation – Vad ska dokumenteras i socialtjänsten? För socialtjänsten*. Hämtad 2023-06-11, från <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/regler-och-riktlinjer/juridiskt-stod-for-dokumentation/dokumentation-vad-ska-dokumenteras-i-socialtjansten/>
- Svensson, K., Johnsson, E., & Laanemets, L. (2021). *Handlingsutrymme: Utmaningar i socialt arbete* (2 uppl.). Natur & Kultur.
- Svensson, P., & Ahrne, G. (2022). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (3 uppl., ss. 24–39). Liber.

Thomassen, M. (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis: Introduktion i vetenskapsfilosofi*. Gleerups.

Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*.

https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf

Bilaga 1. Informationsbrev uppsats

Hej! Vi är två socionomstudenter som går termin sex på Karlstads universitet och just nu skriver vårt examensarbete inom socialt arbete.

Syftet med studien är att inom socialtjänstens verksamhet undersöka vilken betydelse relationen mellan socialarbetare och klient upplevs ha, samt vilka faktorer och förutsättningar som uppfattas påverka relationen. Syftet är även att undersöka vilken betydelse relationen upplevs ha för klienters behandlingsutfall och motivation till förändring.

Dina personuppgifter som deltagare behandlas enligt ditt samtycke och det är frivilligt att delta. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke, utan att ange orsak till detta. Återkallandet kan ske under pågående intervju, detta kommer dock inte påverka den behandling som skett innan återkallandet. Samtliga uppgifter som kommer oss tillhanda kommer att bevaras på ett sådant sätt att obehöriga ej kan ta del av dem. Dina uppgifter kommer att bevaras tills det att uppsatsen godkänns och kommer sedan förstöras.

Karlstads universitet är personuppgiftsansvarig. Enligt personuppgiftslagen (dataskyddsförordningen från och med den 25 maj 2018) har du rätt att gratis få ta del av samtliga uppgifter om dig som hanteras och vid behov få eventuella fel rättade. Du har även rätt att begära radering, begränsning eller att invända mot behandling av personuppgifter, och det finns möjlighet att inge klagomål till Datainspektionen. Kontaktuppgifter till dataskyddsombudet på Karlstads universitet är dpo@kau.se.

Bilaga 2. Intervjuguide

Bakgrund

- Vill du uppge din yrkestitel?
- Vad har du för utbildningsbakgrund?
- Hur ser din arbetsbakgrund ut?
- Hur länge har du arbetat inom ditt nuvarande arbete?
- Kan du beskriva ditt arbete och dina arbetssysslor?
- Hur ser en typisk arbetsdag ut?

Relationens betydelse

- Hur viktig anser du att relationen med klienter är i ditt arbete?
- Upplever du att relationen mellan dig och klienterna påverkar deras motivation eller behandlingsutfall?
- Vilken betydelse tror du relationen har för klienterna?
- Kan du beskriva någon gång du haft ett riktigt lyckat möte med en klient?
- Vad berodde det på?
- Kan du beskriva någon gång du haft ett mindre lyckat möte med en klient?
- Var berodde det på?

Arbetet med relationen

- Kan du beskriva hur du tänker och arbetar gällande relationen med klienter i ditt arbete.
- Vilka utmaningar kan finnas med att få till en bra relation med klienter?
- Vilka upplever du är de största utmaningarna med att få till en bra relation med klienter?
- Vilken sorts relation med klienter eftersträvar du? (Professionell relation enbart)?
- Hur har du främst kontakt med klienterna? Telefon, enskilda samtal, mail?

Klienters påverkan och klienternas perspektiv

- Upplever du att det finns faktorer hos klienterna som försvårar relationsbyggandet?

- Vad tror du är viktigt i ett relationsbyggande utifrån klienternas perspektiv?
- Vad är det enligt dig som gör att bemötandet med klienter kan bli olika?
- Anser du att förutsättningarna för relationsbyggande kan skilja sig mellan olika klientgrupper?
- Vilka främsta orsaker skulle du säga finns till att klienterna söker hjälp?
- Finns det någon orsak till att klienter söker hjälp som du upplever extra svårt?

Organisationens förutsättningar och påverkan

- Känner du att du har tillräckligt med utrymme för att skapa en god relation med klienter?
- Känner du att du har den tid du behöver för att skapa en bra relation med klienter?
- Eftersträvas en god relation med klienter inom organisationen?
- Tror du mängden klienter påverkar förutsättningarna för att skapa en bra relation?
- Upplever du att tiden som läggs på klienterna har förändrats sedan du började ditt arbete?

Övrigt

- Finns det något du vill tillägga som vi inte frågat om?