

# Relation och samarbete inom vuxensocialarbete

En praktikforskning om samarbetsrelationen mellan socialarbetare och klienter

**Praktikforsningsrapport**

Rina Sällström & Anni Raatikainen

Helsingfors universitet

Statsvetenskapliga fakulteten

Institutionen för socialvetenskap

Socialt arbete

02/2017

Tiedekunta/Osasto — Fakultet/Sektion — Faculty Statsvetenskapliga fakulteten		Laitos — Institution — Department Institutionen för socialvetenskap	
Tekijä — Författare — Author Rina Sällström & Anni Raatikainen			
Työn nimi — Arbetets titel — Title Relation och samarbete inom vuxensocialarbete – En praktikforskning om samarbetsrelationen mellan socialarbetare och klienter			
Oppiaine — Läroämne — Subject Socialt arbete			
Työn laji — Arbetets art — Level Praktikforskningsrapport	Aika — Datum — Month and year 02/2017	Sivumäärä — Sidoantal — Number of pages 36 + 6	
<p>Tiivistelmä — Referat — Abstract</p> <p>Forskning tar plats på en av Helsingfors stads Social- och hälsovårdsverkets socialbyråer, med fokus på socialt arbete inom tjänster för vuxna. I undersökningen fokuserar vi oss på både socialarbetarna, som arbetar inom vuxensocialarbete och servicebrukarna, som är klienter där. I vår forskning vill vi reda ut hur relationen mellan socialarbetare och klienter inom vuxensocialarbetet ser ut samt hur de båda parterna upplever samarbetet som sker mellan dem med våra forskningsfrågor; Hur ser relationen mellan socialarbetare och klienter ut inom vuxensocialarbetet? och Hur upplever socialarbetare och klienter samarbete som sker mellan dem? Vi vill bl.a. reda ut hur socialarbetarna och klienterna definierar samarbetet och hurdana olika perspektiv av samarbetet det framkommer, för att lyfta fram utvecklingsidéer för att förstärka samarbetet.</p> <p>Forskningens material består av en gruppintervju med tre socialarbetare och frågeformulär för att samla in klienternas åsikter. Materialet analyserades genom kvalitativ innehållsanalys, för att lyfta fram och systematisera olika teman, som var relevanta för våra forskningsfrågor, för att få fram även det som ligger under ytan. Vi har använt teorier om samarbete, kontroll och stöd samt makt som studiens teoretiska utgångspunkter.</p> <p>Resultaten visar att relationen mellan socialarbetare och klienter upplevs komplext, eftersom den är beroende av så många olika faktorer, såsom roller, ojämn maktfördelning, personkemi, normer och regler. Samarbetet upplevs även svårt att definiera pga. olika maktpositioner, roller och ojämlikhet, vilket väcker frågor om det finns genuint samarbete inom vuxensocialarbete. Socialarbetarnas roll innefattar många olika positioner, bl.a. som hjälpare, mentor och myndighetsperson, medan klienternas roll är betydligt svårare att beskriva och upplevdes främst som en abstrakt huvudman. Socialarbetarnas erfarenheter av samarbetet är överlag ganska positiva och förknippades speciellt med upplevelsen om att båda parterna lärt sig någonting. Klienternas erfarenheter var negativare, eftersom alltför lite personlig kontakt upplevdes problematiskt. Tidsbristen anses vara den största begränsningen i samarbetsrelationen och i framtiden önskar sig både klienterna och socialarbetarna mera djupgående socialt arbete med en personligare kontakt. Vi tolkar samarbetsrelationens utvecklingsmöjligheter som en förutsättning för tryggheten av god service.</p>			
Avainsanat — Nyckelord — Keywords relation, samarbete, vuxensocialarbete			

# Innehållsförteckning

<b>1 INLEDNING</b> .....	<b>4</b>
<b>2 FORSKNINGENS HANDLINGSMILJÖ</b> .....	<b>4</b>
2.1 DET GRUNDLÄGGANDE UTKOMSTSTÖDET FLYTTAR TILL FOLKPENSIONSANSALTEN .....	6
<b>3 SYFTE OCH MÅLSÄTTNING</b> .....	<b>6</b>
<b>4 TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER</b> .....	<b>7</b>
4.1 SAMARBETE .....	7
4.1.1 Definition av samarbete .....	7
4.1.2 Samarbete inom socialt arbete.....	8
4.2 KONTROLL OCH STÖD .....	10
4.2.1 Makt.....	11
<b>5 FORSKNINGSPROCESSEN OCH PRAKTIKFORSKNINGENS KARAKTÄR</b> .....	<b>12</b>
5.1 VAD ÄR PRAKTIKFORSKNING.....	12
5.2 ETISKA ÖVERVÄGANDEN .....	13
5.3 FORSKARROLLEN .....	14
5.4 ARBETSFÖRDELNINGEN I PAR .....	14
<b>6 METOD OCH MATERIAL</b> .....	<b>15</b>
6.1 MATERIALINSAMLING .....	15
6.2 KVALITATIV INNEHÅLLSANALYS .....	16
<b>7 DE CENTRALA FORSKNINGRESULTATEN</b> .....	<b>17</b>
7.1 RELATIONEN MELLAN SOCIALARBETARE OCH KLIENTER I VUXENSOCIALARBETE .....	17
7.2 DEFINITION AV SAMARBETE .....	18
7.3 ROLLER, ANSVAR OCH SKYLDIGHETER .....	20
7.3.1 Socialarbetarens roll, ansvar och skyldighet.....	20
7.3.2 Klientens roll, ansvar och skyldighet.....	21
7.4 SOCIALARBETARNAS ERFARENHETER AV SAMARBETE .....	23
7.4.1 Goda erfarenheter.....	23
7.4.2 Dåliga erfarenheter.....	23
7.5 KLIENTERNAS ERFARENHETER AV SAMARBETE .....	24
7.6 BEGRÄNSNINGAR I DET NUVARANDE ARBETSSÄTTET .....	24
7.7 FÖRVÄNTNINGAR OM DET SOCIALA ARBETET EFTER UTKOMSTSTÖDETS ÖVERFLYTTNING TILL FOLKPENSIONSANSALTEN .....	25
7.8 ÖNSKEMÅL OM FRAMTIDENS SOCIALARBETE .....	27
<b>8 SAMMANFATTNING OCH KRITISK REFLEKTION</b> .....	<b>28</b>
8.1 DISKUSSION AV FORSKNINGENS RESULTAT.....	28
8.2 KRITISK REFLEKTION .....	32
8.3 SLUTORD .....	33
<b>REFERENSER</b> .....	<b>34</b>
<b>BILAGOR</b> .....	<b>36</b>
BILAGA 1: INTERVJUGUIDE .....	36
BILAGA 2: BLANKETT OM SAMFÖRSTÅND.....	37
BILAGA 3: FRÅGEFORMULÄR.....	38

## 1 Inledning

Vuxensocialarbete förknippas ofta med utkomststöd, klienternas problematiska ekonomiska situation och olika ekonomiska stödformer som socialbyråer kan erbjuda klienter, vilket lätt kvarlämnar relationen och samarbetet som sker mellan socialarbetare och klienter i skuggan. Eftersom vuxensocialarbete handlar om att kartlägga klientens livssituation och lösa problemen klienten kämpar med i helhet, kan samarbetsrelationen mellan socialarbetaren och klienten anses stå grund för det sociala arbetet som sker.

Från och med januari 2017 förflyttas det grundläggande utkomststödet till Folkpensionsanstalten, vilket betyder att beslutfattandet gällande det grundläggande utkomststödet inte längre sker i socialbyråerna. Förflyttningen hämtar med sig stora förändringar, som eventuellt även kommer att påverka socialarbetarnas och klienternas samarbetsrelation.

Vi vill utforska relationen och samarbetet som sker mellan socialarbetare och klienter inom vuxensocialarbete, för att reda ut socialarbetarnas och klienternas syn på den nuvarande samarbetsrelationen. Materialinsamlingen kommer att utföras med hjälp av en semistrukturerad gruppintervju med socialarbetare och frågeformulär för klienter, för att utvärdera den nuvarande samarbetsrelationen och få en uppfattning om hur samarbetet kunde utvecklas i fortsättningen. Genom att lyfta fram problemen etc. som framkommer i samarbetsrelationen, kan man sedan utveckla nya arbetsmetoder, som beaktar både socialarbetarnas och klienternas önskemål. Även de styrkor som redan framkommer i relationen och samarbetet, bör man lyfta fram och jobba vidare på dessa, för att uppehålla en bra samarbetsrelation.

## 2 Forskningens handlingsmiljö

Vår forskning tar plats på en av Helsingfors stads Social- och hälsovårdsverkets socialbyråer, med fokus på socialt arbete inom tjänster för vuxna. Socialt arbete är ett brett yrkesområde med flera delområden, såsom barnskydd, handikappservice, åldringsvård och missbruksservice för att nämna några. Inom det sociala arbetets tjänster för vuxna finns det inte s.a.s. en tydlig klientgrupp, utan det är fråga om en heterogen grupp av vuxna individer, dvs. alla över 18 år, i olika livssituationer, vilket kan innebära exempelvis barnfamiljer, långtidsarbetslösa, bostadslösa, studerande, invandrare etc. I Helsingfors har socialt arbete inom tjänster för vuxna uppdelats i två grupper, socialt arbete för unga

och vuxensocialarbete, för att jämna ut den stora målgruppen. För individer från 18–24 år betjänar socialt arbete för unga och för individer över 25 år betjänar vuxensocialarbete (Helsingfors stad, Stadens tjänster, Socialt arbete för unga & Socialt arbete). I vår undersökning fokuserar vi oss på både socialarbetarna som arbetar inom vuxensocialarbete och servicebrukare, som är klienter där.

Inom det sociala arbetet strävar man efter att klarlägga klientens livssituation och utreda klientens behov och problematik, vilket kan variera från klient till klient. Arbetet går ut på att socialarbetaren tillsammans med klienten analyserar situationen, diskuterar problematiken, söker efter passande lösningar för att befrämja klientens livssituation och vid behov utforska andra stödformer och möjliga nätverk. Socialarbetaren måste i sitt arbete utgå från socialvårdslagen, men samtidigt också beakta klientens behov och önskemål. Arbetet kan vara både kort- eller långvarigt beroende på behov av stöd, vilket bedöms inom det sociala arbetet. Vid behov kan arbetet fortsätta inom exempelvis socialhandledning. Klienter kan hänvisas till det sociala arbetet eller hen kan själv kontakta en socialarbetare eller socialhandledare i sin region i exempelvis kris- eller förändringssituationer, ekonomisk oro eller andra problem. (Helsingfors stad, Stadens tjänster, Socialt arbete.)

Man ofta talar om det sociala systemet som en ”service djungel”<sup>1</sup>. Begreppet hänvisar till svårigheten att hitta nödvändig samt passande service och tjänster vid varje givet tillfälle inom det finska social- och hälsovårdssystemet, där det finns flera olika serviceerbjudare. ”Service djungeln” är inte enbart förvirrande för klienten, utan kan vara det även för socialarbetaren p.g.a. att servicesystemet förnyas konstant. (Juhila 2008, 14–15) Kunskapsbasen som en socialarbetare skall ha internaliserat inom sig är enorm och för att klientbasen inom vuxensocialarbete är så stor och varierande kan det vara krävande att hänga med. Detta breda område, som vuxensocialarbete är, gör det mer krävande för socialarbetaren, för att man aldrig vet vem och vad som kan komma till mottagningen men man måste kunna bemöta klienten oberoende hans situation, vilket medför en ny krävande aspekt till arbetet.

---

<sup>1</sup> fin. palveluviidakko

## 2.1 Det grundläggande utkomststödet flyttar till Folkpensionsanstalten

Utkomststöd är ett sista hands ekonomiskt stöd för finska medborgare eller individer som vistas i Finland. En person kan söka utkomststöd om hans inkomster eller övriga resurser inte täcker grundutgifterna, såsom mat, bostadskostnader, hälsovård, kläder m.m. Utkomststöd omfattar tre stödformer: grundläggande, kompletterande och förebyggande utkomststöd. Utkomststöd är en kortvarig stödform, det dock finns undantag och behovet av sista hands stöd avgörs utgående från personens livssituation och ekonomiska situation. Syftet med utkomststöd ”är att hjälpa personer och familjer att komma över tillfälliga ekonomiska svårigheter, att förhindra att sådana svårigheter uppkommer och att främja personernas och familjernas möjligheter att klara sig på egen hand” (Folkpensionsanstalten, Utkomststöd, Helheten av utkomststödet).

Från och med 1.1.2017 beviljar Folkpensionsanstalten det grundläggande utkomststödet, medan kommunen fortfarande ansvarar för det kompletterande och förebyggande utkomststödet. Det betyder att socialarbetare och förmånshandläggare i socialbyråer inte längre gör beslut gällande grundläggande utkomststöd, vilket innebär förändringar i de nuvarande arbetsätten på socialbyråerna men vi vet inte ännu hur stora dessa förändringar kommer att vara och hur de eventuellt påverkar samarbetet mellan socialarbetare och klienter.

## 3 Syfte och målsättning

I vår forskning vill vi reda ut hur relationen mellan socialarbetare och klienter inom vuxensocialarbete ser ut samt hur de upplever samarbetet som sker mellan dem. Vi vill bl.a. reda ut hur socialarbetarna och klienterna definierar samarbetet och hurdana olika perspektiv av samarbetet det framkommer.

Våra forskningsfrågor är:

- Hur ser relationen mellan socialarbetare och klienter ut inom vuxensocialarbete?
- Hur upplever socialarbetare och klienter samarbete som sker mellan dem?

Vi utgår från att samarbete mellan socialarbetare och klienter borde basera på att båda parterna deltar i arbetsprocessen, dvs. de jobbar tillsammans för att uppnå någonting, samtidigt som det bildas en relation mellan dem. Båda är experter på sitt eget område, dvs. klienten är expert på sitt eget liv, medan socialarbetarens kunskapskrets är mera problemlösningsorienterad. Då båda parterna delar

med sig sin expertis, uppstår det vi uppfattar som samarbete mellan socialarbetare och klienter. Vi låter även de intervjuade själva definiera vad samarbete betyder för dem och samtidigt får vi fram hur socialarbetarnas och klienternas upplevelser skiljer sig från varandra, men också hur upplevelserna möjligen skiljer sig från vår definition av samarbete.

Syftet är således att reda ut hur relationen mellan socialarbetarna och klienterna ser ut samt utforska hur samarbetet fungerar mellan dem, med hjälp av en semi-strukturerad gruppintervju med tre socialarbetare och frågeformulär för klienter, för att kunna se hur samarbetet kunde utvecklas i fortsättningen. Genom att lyfta fram problemen etc. som framkommer i relationen och samarbetet, kan man sedan utveckla nya arbetsmetoder, som beaktar både socialarbetarnas och klienternas önskemål. Även de styrkor som redan framkommer i relationen och samarbetet, bör man lyfta fram och jobba vidare på dessa, för att uppehålla en bra samarbetsrelation mellan socialarbetarna och klienterna.

## 4 Teoretiska utgångspunkter

### 4.1 Samarbete

#### 4.1.1 Definition av samarbete

Samarbete är ett väsentligt och användbart begrepp, men begreppet är i allmänhet svår att definiera. Då man granskar begreppets uppbyggnad får man en uppfattning om samarbetets mening och innebörd, dvs. arbete som bedrivs av två eller flera tillsammans. Detta tyder på att samarbete är något mer än vad enskilda personer skulle ha kunnat uppnå var för en. Med hjälp av samarbete kan olika aktörer använda sig av varandra i konkreta handlingar, t.ex. i olika arbetsuppgifter. (Hjortsjö 2006, 9.) Oftast används begreppet samverkan synonymt för samarbete och tvärtom, men de kan förklaras och tolkas olika. I Svenska Akademiens ordbok (1964, Spalt S 427 band 24) definieras samarbete som att arbeta tillsammans eller att anstränga sig gemensamt, dvs. att arbeta tillsammans med någon för gemensamt syfte. Samverkan definieras enligt samma ordbok (Spalt S 932 band 24) när en person, grupp eller sammanslutning av personer arbetar eller utövar en verksamhet tillsammans för att uppnå ett gemensamt eftersträvat mål. Samverkan har en mer allomfattande mening och kan tolkas på ett bredare plan än samarbete.

Vi har valt att använda oss av begreppet samarbete, då vi diskuterar handlingen, dvs. allt som sker, mellan en socialarbetare och klient, i vår undersökning. Vi upplever att begreppet samarbete tydligast beskriver relationen och arbetssättet som sker i en professionell-klientrelation inom socialt arbete.

#### 4.1.2 Samarbete inom socialt arbete

I socialvårdslagen 30.12.2014/1301 beaktas samarbete inom socialt arbete på flera olika plan, exempelvis samarbete mellan socialvården och kommunen, olika verksamheter, andra aktörer och klienter. I lagens 37 § *Innehållet i bedömningen av servicebehovet* beskrivs tydligare bedömningen av servicebehov och samarbete mellan en yrkesutbildad person inom socialvården och klienten, *”klientens åsikt om och syn på sitt servicebehov, om det inte finns ett uppenbart hinder för att i samarbete med klienten bedöma servicebehovet”*. I lagen poängteras socialvårdens samarbete med olika verksamheter men även de professionellas samarbete med sina klienter.

I ”Sosiaalityön käsikirja” (Kananoja et al. 2011) beskrivs de centrala och betydelsefulla grunddragen som karaktäriserar samarbete och samarbetsrelationen mellan en socialarbetare och klient. Dessa grunddrag, som beskrivs nedan, är nödvändiga för att skapa en god och fungerande samarbetsrelation. Samarbete har stor betydelse inom socialt arbete och är något att sträva efter, för att samarbete kan medföra positiva erfarenheter och förändring, samt leda till en mycket betydelsefull professionell-klientrelation. Samarbetsrelationen mellan socialarbetare och klient är en social erfarenhet för båda parterna, som kan upplevas positivt eller negativt. Då det i samarbetet förmedlas socialarbetarens genuina intresse, vilja att hjälpa, tro på klientens styrka, expertis och möjlighet för förändring, känslan av värdighet och individualitet kan det leda till en positiv och stark social erfarenhet. Känslan av att socialarbetaren bryr sig om sina klienter är ett centralt element i samarbetet, men även överlag i socialt arbete, vilket kan förstärka klientens egen styrka, dvs. känslan av empowerment. Klienten kan också uppleva den sociala erfarenheten och situationen som något negativt, såsom nedvärderande, kränkande och förnedrande av självbestämmanderätten. Socialarbetarens arbetssätt och hur socialarbetaren agerar med sina klienter har en stor betydelse för hur den sociala erfarenheten formas. (a.a. 137)

Samarbete kan även användas som ett hjälpmedel för att åstadkomma positiv förändring i klientens liv. Kartläggningen av klientens livssituation, problematik och prioriteringar är inte enbart för att få och ge information, utan det handlar också om att klargöra situationen för klienten, dvs. hjälpa klienten att själv se, reflektera och förstå sin situation. I en god samarbetsrelation känner sig klienten



trygg och vill berätta om sin livssituation och svårigheter öppet för sin socialarbetare, vilket inte kan ske utan förtroende mellan socialarbetare och klient. Förtroende är grunden för samarbetet och en förutsättning både för en fungerande samarbetsrelation och möjligheten för förändring. Socialarbetarnas omväxling, som är väldigt vanligt i dagens läge, försvårar skapandet av förtroende. Det kan leda till att samarbetsrelationen inte kan utvecklas mellan socialarbetaren och klienten, p.g.a. att det kan vara svårt för klienten att våga eller vilja öppna upp sig nya socialarbetare, för att det är frustrerande och jobbigt att måsta om och om igen berätta sin livshistoria och problematik. Det kan väcka starka känslor hos klienten och det är viktigt att det finns utrymme för diskussion och bearbetning av de olika känslorna som kan uppstå. (a.a. 138–141) Det kan ibland vara utmanande att skapa eller förhålla en fungerande samarbetsrelation p.g.a. olika hinder och exempelvis personkemi, som inte alltid möts mellan socialarbetaren och klienten. Dock, är det viktigt att behålla relationen på professionell nivå och göra det bästa av situationen, för båda parternas skull.

Det är viktigt som en socialarbetare att ifrågasätta och förstå sina egna personliga och professionella värderingar, val, åsikter och tolkningar, dvs. att vara utrustad med moralisk och etisk sensitivitet. En människas egna erfarenheter och upplevelser påverkar starkt värderingar, vad man upplever som rätt och fel, vilket igen påverkar hur man reagerar till olika människor. Som en socialarbetare är det essentiellt att kunna förstå och skilja sina personliga värderingar från det professionella arbetet, dvs. egna värderingar och antaganden får inte påverka bemötandet eller samarbetet med en klient. (Laitinen 2009, 5–15) Det vill säga de professionellas självevaluering och kritisk reflektion gentemot sitt arbete, arbetssätt, värderingar, fördomar och förväntningar är en grundläggande del av professionellt beteende (Kananoja et al. 139). Enligt Malcolm Payne (2005, 404) skall socialarbetarna *”vara medvetna om den kontext som den sociala organisationen eller instansen utgör så att de inte rutinmässigt accepterar en viss policy om hur olika tjänster ska tillhandahållas, och de måste bygga in reflektion, engagemang och utvärdering i allt de gör”*.

I ”Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina – Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat” (Juhila, 2006) beskrivs och avskiljas fyra klient-professionellrelationer, som baserar sig på olika funktioner och faser av välfärdsstatens utveckling, vilka är: (1) anslutnings- och kontrollrelation<sup>2</sup>, (2)

---

<sup>2</sup> fin. liittämisen- ja kontrollisuhte

partnerskap-relation<sup>3</sup>, (3) vårdrelation<sup>4</sup> och (4) relation som bygger på växelverkan<sup>5</sup>. Vi fokuserar på partnerskap-relationen, som en teoretisk utgångspunkt i vår undersökning. Tanken bakom partnerskap-relationen är en mer öppen och delad expertis, som möjliggör utjämningen av den hierarkiska positioneringen mellan socialarbetare och klienter. Arbetet utgår från att socialarbetaren och klienten tillsammans, som jämställda aktörer, reflekterar kring klientens livssituation, möjliga lösningar och målsättningar. Inom partnerskap-relationen förknippas inte klienterna i en och samma kategori, utan det accepteras att det finns mångfald inom klientelen. Då klienten accepteras för vem hen är, finns det mer utrymme för klienten egna kunskaper, som Juhila (2006, 105–106) kallar för *“toinen tieto”*, dvs. den andra kunskapen, som innebär så detaljerat, kunskapsbaserat, undrande, reflekterande och avslöjande kunskap som bara möjligt. Med hjälp av klientens egen kunskap, dvs. den andra kunskapen, har socialarbetaren möjlighet att nå en djupare insikt till klientens liv och känslor, och därmed socialarbetaren kan stödja och vägleda klienten. Detta har en avgörande betydelse i reflekterandet gällande klientens situation och i både att söka och hitta passande lösningar. Socialt arbete som baserar på partnerskap-relationen, där den andra kunskapen och mångfald framkommer, kan anses som deltagande både för socialarbetaren och klienten. Socialarbetaren känner till fenomenets teoretiska och konceptuella aspekter, men eventuellt saknar den praktiska erfarenheten som klienten har kännedom av. (Juhila 2006, 103–149)

Dagens sociala arbete tycks steg för steg gå mot en partnerskap-relation, då samhället strävar mot en mer partnerskap baserad socialpolitik<sup>6</sup> och aktiveringspolitik<sup>7</sup>.

## 4.2 Kontroll och stöd

I socialt arbete möts aspekter av både stöd och kontroll, i vissa situationer kan det krävas mer av den ena och mindre av den andra, medan aspekterna inte utesluter varandra. I människobehandlade yrkesområden betonas de hjälpande och stödjande aspekterna av arbetet, dvs. hjälpa människor som befinner sig i en utsatt och svår position. Det är förmodligen också hur socialarbetare själva uppfattar

---

<sup>3</sup> fin. kumppanuussuhde

<sup>4</sup> fin. huolenpitosuhde

<sup>5</sup> fin. vuorovaikutuksessa rakentuva suhde

<sup>6</sup> fin. kumppanuuspolitiikka / eng. companionship social policy

<sup>7</sup> fin. aktivointipolitiikka / eng. nudge-politics

sitt arbete. Begreppet kontroll bär på en negativ klang, som ofta inom socialt arbete upplevs som något nedvärderande, men så behöver det inte vara. Kontroll kan användas till att förstärka och stödja klientens egen förmåga att ta ansvar över sin situation och sitt beteende (Kananoja et al. 2011, 139–140). Det väsentliga är att vara medveten om hur och när man använder sig av dessa aspekter (a.a., 140). Inom vuxensocialarbete är båda aspekterna starkt bundna till klientarbetet och det kan vara krävande att hitta balansen.

Under en träff mellan en socialarbetare och en klient möts två experter och två världssyner, men även två olika tänkesätt (Pohjola 2010, 19–20). Socialarbetaren är expert på sitt arbete, medan klienten är expert på sitt eget liv. Det är viktigt att socialarbetaren sätter sig in i klientens situation och världsbild, genom att bemöta klienten med respekt och utgå i sitt arbete mycket från det som klienten framställer. Samtidigt som socialarbetaren beaktar klientens önskemål av stödåtgärder och tillvägagångssätt, har socialarbetaren som professionell också en uppfattning om vad som är realistisk, med tanke på klientens situation och tillstånd samt tjänster och resurser som finns att erbjuda. I sitt arbete är socialarbetaren tvungen att utgå från socialvårdslagen samt organisationens regler och riktlinjer, som långt styr arbetet, dvs. socialarbetaren skall på basen av samhällets tjänster och resurser, som finns till hands, hjälpa klienten att hjälpa sig själv (Okitikpi & Aymer 2008, 4–5), vilket inte eventuellt motsvarar klientens önskemål. (Järvinen 2002; Pohjola 2009, 73)

Socialarbetarens roll är problematisk p.g.a. en pressande tudelning, där socialarbetaren skall vara både hjälparen och myndighetspersonen. Socialarbetarens arbetsuppgift är att hjälpa och stödja sina klienter, men man kan inte hjälpa utan att samtidigt kontrollera. (Jokinen 2008, 110–113; Hokkanen 2014, 74–77). Som en myndighetsperson representerar socialarbetaren samhället, dess normer och makt, medan som en arbetare inom socialvården representeras den hjälpande rollen. Det kan vara krävande för socialarbetaren att balansera mellan dessa två roller och det kan ha en effekt på samarbetsrelationen.

#### 4.2.1 Makt

Margaretha Järvinen framför i artikeln ”Mötet mellan klient och system – om forskning i socialt arbete” (2002) att socialt arbete ses som en slags service, där klienten är en brukare av sociala tjänster, även om verkligheten inte motsvarar perspektivet. Det finns en skillnad mellan en klient- och brukarroll. En brukare behöver inte nödvändigtvis acceptera den service som erbjuds, utan har en möjlighet att själv välja tjänster som bäst passar hans livssituation. En klient inom exempelvis

vuxensocialarbete har nödvändigtvis inte samma valmöjligheter, som en annan brukare har till sitt förfogande. (Järvinen 2002.) Det är systemet som s.a.s. skapar klienten, enligt den meningen att organisationen följer vissa föreställningar och normer gällande klientkategorisering. Systemet utgår från att s.a.s. kategorisera klienten, t.ex. missbrukare eller långtidsarbetslösa, och sedan lösa problemet på ett sätt som passar kategorin. (Järvinen 2002; Pohjola 2009, 73.) Detta har lett till att man fortfarande ser klienten från ett problem perspektiv. Samarbetet kan bli färgad av problem- eller kategoriserings perspektivet, fastän individen borde ses som en helhet och utan omdöme. (Pohjola 2009, 72–74.)

Mötet mellan socialarbetare och klient sker inom vissa ramar och är upplagt av lagar, regler och riktlinjer, vilka socialarbetaren är bekant med. Klienten känner inte dessa dolda men underförstådda föreställningar och handlingar som råder inom det sociala arbetets praktik och har därmed inte samma företräde som socialarbetaren har tillgodo. (Järvinen, 2002) Detta leder till en ojämn fördelning av makt, dvs. *”klienten möter inte bara en professionell människa utan även ett institutionellt system”* (Johansson 2006, 150). (Jokinen 2008, 110–113) Klienten har vissa lagstadgade rättigheter och hen kan använda sig av olika tillvägagångssätt, såsom att inte delta, erkänna fel eller lova förbättring. Oavsett om klienten inte är totalt maktlös i en situation, är maktbalansen ojämlig. (Swärd & Starrin 2006, 249 & 251) I samarbetet ligger fokus på klienten och hens problematik, vilket ibland innebär att socialarbetaren tar del av något väldigt personligt för klienten. Socialarbetaren får en inblick i klientens privata liv, hens resurser samt styrkor och svagheter. Klienten befinner sig i en mer eller mindre skör position som hjälpbehövande i relation till socialarbetaren som s.a.s. har systemet i ryggraden. (a.a., 251)

## 5 Forskningsprocessen och praktikforskningens karaktär

I denna del presenteras vad praktikforskning är samt processen för vår praktikforskning. Vi har varit tvungna att beakta bl.a. etiska perspektiv, vår egen forskarroll samt arbetsfördelningen av forskningen i och med att vi utfört praktikforskningen som ett pararbete.

### 5.1 Vad är praktikforskning

Praktikforskning, som begreppet redan ger insyn till, handlar om en kombination av det praktiska ”vardagliga” socialarbetet och forskning. Karaktäriserande för praktikforskningen är att aktörerna som deltar i forskningsprocessen är många och både klientelet och den professionella sidan av det

sociala arbetet representeras i processen. Praktikforskningen utgör således en koppling mellan information på flera stadier (både från de professionellas och klienternas synpunkter) samt samhällliga frågor, vilket bidrar till en god grund för att utveckla nya arbetsmetoder för det sociala arbetet, där man samtidigt beaktar samhällliga förändringar, men också fokuserar på deltagarnas empowerment. (Satka et al., 2016, 8–11)

Praktikforskningen utgör en stor nytta för det vardagliga sociala arbetet, i och med att nya synsätt och arbetsmetoder för att utföra klientarbetet kan framarbetas på basen av praktikforskningens resultat, vilket främjar välmående hos både klienter och de professionella. (Satka et al., 2016, 8–11)

## 5.2 Etiska överväganden

Vi har utfört vår forskning inom ramarna för goda forskningsetiska regler. Vi har sett till att deltagarnas anonymitet skyddas, genom att inte fråga om personuppgifter (namn etc) i intervjun eller i frågeformuläret. Vi har anonymiserat materialet, så att det inte går att känna igen personerna som intervjuats eller fyllt i frågeformulären. Redan under transkriberingen av materialet, har vi sett till att ändra på namn och annan information som går att identifiera. I rapporten har vi inte preciserat vilken socialbyrå i Helsingfors det är frågan om, för att skydda både socialarbetarnas och klienternas anonymitet. Vi har försäkrat alla deltagarna om att deras deltagande eller avbrytandet av deltagandet inte påverkar deras arbete eller deras klientskap.

Allt material från intervjun sparades bakom lösenord, för att skydda det från att hamna i fel händer och materialet från intervjun raderades efter att analysen var genomförd. Frågeformulären har även förstörts efter att analysen slutförts.

Allt deltagande för de intervjuade och de som fyllde i frågeformuläret har varit frivilligt och vi försäkrade att deltagandet skett i samförstånd genom att be de intervjuade fylla i en blankett om samförstånd (bilaga 2). Klienterna som fyllde i frågeformuläret (bilaga 3), godkände sitt deltagande med att fylla i blanketten och lämna in den åt oss. Vi informerade deltagarna om att de kan avbryta sitt deltagande när som helst och avbrytandet medför inga konsekvenser för dem.

### 5.3 Forskarrollen

Som praktikforskare är man en del av arbetsgemenskapen, men samtidigt iakttar man hela gemenskapen även från ett utomstående perspektiv, vilket kan vara en förvirrande roll och det kan vara svårt att begripa vad rollen egentligen går ut på. Det är viktigt att ha ett objektivt perspektiv, för att inte bli påverkad av andras åsikter, men även för att inte påverka forskningens tillförlitlighet. Kritisk granskning av arbetsmetoderna etc. hör till rollen, men det är viktigt att ändå vara öppen för att se och höra varför arbetsgemenskapen fungerar som den gör.

Rina har arbetat som socialarbetare under sommaren på en socialbyrå, vilket gör att det redan kan finnas uppfattningar och åsikter om arbetet som utförs på en socialbyrå, samt föruppfattningar om möjliga problem som kan framkomma mellan socialarbetare och servicebrukarna i den professionella relationen. Det kommer att vara speciellt viktigt för Rina att hålla sig möjligast objektiv, men arbetserfarenheten kan även vara till nytta för undersökningen, i form av ökad förståelse för socialarbetares och klienters åsikter och synvinklar.

Under forskningsprocessen har vi samarbetat och konsulterat med praktikplatsen, för att både praktikplatsen och vi själva som forskare ska få någon nytta av praktikforskningen. Praktikforskning i sig handlar om samarbete mellan praktikplatsen, universitetet och forskarna, dvs. studerandena, vilket inte uppfylls om alla parterna inte deltar i processen.

### 5.4 Arbetsfördelningen i par

Vi har genomfört praktikforskningen i par, vilket innebär att vi har varit tvungna att dela på arbetet. All planering har skett tillsammans och under hela forskningsprocessen har vi diskuterat med varandra om hur vi ska gå tillväga, för att rapporten ska bli enhetlig och alla parter ska vara nöjda med den.

Att vi jobbat som par motiverar vi med att vårt material beaktar både de professionellas och klienternas perspektiv, dvs. vi beaktar ett bredare perspektiv, vilket även kräver ett större material. Vi har använt både intervju och frågeformulär som materialinsamlingsmetoder.

Båda har haft sina egna områden som de ansvarat för och jobbat med, men vi har båda läst igenom även varandras texter och slutligen har vi båda formulerat texten så att den är enhetlig och följer

samma stil genom hela rapporten. Intervjun och kategoriseringen av materialet i analysdelen gjorde vi tillsammans, likasom vi formulerade frågeformuläret tillsammans.

## 6 Metod och material

### 6.1 Materialinsamling

Materialinsamlingen har skett genom en semistrukturerad gruppintervju för socialarbetarna och frågeformulär för klienterna. Vi valde att använda en semistrukturerad intervju, för att få reda på de perspektiv av samarbetet som intresserade oss, men vi ville ändå ge socialarbetarna friheten att kunna diskutera saken på ett friare sätt, med att inte använda för specificerade frågor.

I socialarbetarnas gruppintervju deltog tre socialarbetare från vuxensocialarbetet och vi valde att ordna en gruppintervju, för att det var i praktiken enklare att ordna ett intervjutillfälle än flera enskilda, eftersom socialarbetarna har mycket jobb speciellt nu när grundutkomststödet överförs till Folkpensionsanstalten. Socialarbetarna valdes genom att skicka en allmän förfrågan till den ledande socialarbetaren, som sedan förde meddelandet vidare och de som hade möjlighet, ställde upp för intervjun.

En fördel med gruppintervjun är att de som deltar i intervjun kan få fram nya perspektiv av den diskuterade saken, genom idéutbytet som sker under intervjun och man hör de andra deltagarnas åsikter. Det finns dock en risk för att socialarbetarna inte vill framföra kritiska åsikter framför sina kolleger, vilket vi var medvetna om.

Klienterna syn på samarbetet samlades in med frågeformulär (bilaga 3), som innehöll både öppna frågor och frågor med färdiga svarsalternativ, dvs. Likert-frågor. Vi valde att använda oss av ett frågeformulär, eftersom det var lättare att få klienter att svara på ett frågeformulär än att ställa upp för intervjuer. Klienterna som svarade på frågeformuläret valdes ut genom ett randomiserat val, där vi frågade alla klienter som befann sig på socialbyrån om de ville fylla i ett formulär och de som ville delta fyllde i formuläret. Vi fick sammanlagt 6 ifyllda formulär, vilket var mindre än vad vi skulle ha velat ha, men tillräckligt för att kunna analysera materialet.

Intervjuerna transkriberades och anonymiserades redan vid transkriberingen. Även frågeformulärens svar anonymiserades. Anonymiseringen innebär att all information som går att känna igen (namn etc)

byttes ut, för att man inte utgående från materialet ska känna igen vem som blivit intervjuad eller vem som svarat på frågeformuläret.

Intervjun gick på finska och vi valde att inte översätta citaten i rapporten, eftersom vi anser att de mister ett djup då man översätter dem till svenska, för det går inte alltid att direkt översätta vissa begrepp. Eftersom alla de intervjuade talade finska, går det inte heller att härleda vem som sagt vad på grund av språket, vilket även bidrog till att vi ansåg att det inte är nödvändig att översätta dem med tanke på att behålla svararnas anonymitet.

## 6.2 Kvalitativ innehållsanalys

För att analysera vårt material använde vi kvalitativ textanalys. Metoden innebär att systematisera materialet, dvs. lyfta fram och begripliggöra det som framkommer i materialet (Esaiasson et al. 2012). Vi lyfte fram och systematiserade olika teman under rubriker, som var relevanta för våra forskningsfrågor;

- Hur ser relationen mellan socialarbetare och klienter ut inom vuxensocialarbetet?
- Hur upplever socialarbetare och klienter samarbete som sker mellan dem?

Vi valde att använda den kvalitativa innehållsanalysen, för att få fram även det som ligger under ytan, med intensivare läsning av materialet. Materialet innehöll även olika teman som framkom regelbundet, vilket gjorde att materialet var logiskt att kategoriseras och systematisera med innehållsanalysen.

I praktiken innebar den kvalitativa innehållsanalysen att vi läste igenom transkriberingen av intervjun och svaren från frågeformulären och tittade vilka gemensamma, viktiga temaområden framkom och dessa bildade sedan huvudkategorierna. Med mera djupgående läsning plockade vi ut ännu allting som passade under de olika kategorierna. Våra kategorier var relationen mellan socialarbetare och klient, definition av samarbete, roller, ansvar och skyldigheter, erfarenheter, begränsningar, förväntningar och önskemål.



## 7 De centrala forskningsresultaten

### 7.1 Relationen mellan socialarbetare och klienter i vuxensocialarbete

Relationen mellan socialarbetare och klienter upplevs relativt komplext, p.g.a. att den är beroende av så många olika omständigheter. Kundkretsen inom vuxensocialarbete är såpass stor och heterogen att relationen är oundvikligen varierande.

*”Asiakaskunta on kovin heterogeeninen ja varmaan aika erilainen erilaisten asiakkaiden kanssa... Aikuissosiaalityö ei oo niinku sosiaalityön erikoistoimipiste kuten maahanmuuttajapalvelut tai lastensuojelu tai joku muu, tääl on ihan kaikenlaisia asiakkaita” (Socialarbetare)*

Relationen mellan socialarbetare och klienter är både föränderlig och situationsbunden. Rörligheten enligt socialarbetarna beror på skedet av klientskapet, dvs. är det fråga om kort- eller långvariga klientskap. Relationen kan vara väldigt annorlunda i börja av klientskapet än i slutskedet eller någonstans däremellan. I rörligheten måste även beaktas klientens livssituation, problematik och vad som behandlas.

*”Ja varmaan muuttuu ajassa myös, se suhde riippuu vähän, että mitä asioita on käsitellyssä, se minkälainen elämäntilanne on. Et asiakassuhteen alussa se suhde voi olla hyvin erilainen alussa ku sitten asiakassuhteen päättymisvaiheessa tai siellä jossain välitilassa” (Socialarbetare)*

Relationen mellan socialarbetare och klienter skulle kunna kallas för samexistens, dvs. att klientens och socialarbetarens existens är beroende av varandra. Socialt arbete och sociala tjänster skulle inte finnas till, om det inte skulle finnas individer som behöver dessa tjänster. Klienters behov av tjänster och stöd bemyndigar förekomsten av socialt arbete och därmed socialarbetarnas existens.

*”... asiakasta ei olisi olemassa ilman sosiaalityöntekijää eikä sosiaalityöntekijää ilman asiakasta”  
(Socialarbetare)*

Tanken om samexistens präglas fortfarande av tankesättet om att klienter är underordnade och att socialarbetaren har högre position, s.k. tjänstemanna attityd. Man strävar efter att komma loss från det gammalmodiga tankesättet om status och ojännmaktfördelning, men det är inte så lätt p.g.a. att även tjänstemannen, dvs. kontroll, behövs från tid till tid. Det handlar om att försöka hitta balansen mellan kontroll och stöd i relationen mellan socialarbetare och klienter.

*”Joissain tilanteissa se on taas haaste, kun sitä virkamistyyppejäkin tarvitaan, suurimmaksi osaksi jos ollaan yhteistyössä niin ei tarvita, mutta sitten se on aina läsnä se niinkun kontrollin vaade, kuitenkin sitten riippuen tilanteesta”* (Socialarbetare)

För tillfället upplever socialarbetarna att relationen mellan socialarbetare och klienter innebär mycket nya klienter, akuta krissituationer, kortvariga klienter och saknaden av tid för långvarigt arbetsperspektiv.

Klienterna upplevde relationen mellan socialarbetare och klienter som både relativt bra och dåligt, men respondenternas svar lutar dock mer mot den dåliga sidan. Orsaker för den dåliga relationen upplevdes vara exempelvis att kontakten med socialarbetaren är för pappersbaserad, dvs. växelverkan består av att uträtta ärenden via olika papper och blanketter, och för lite personligt bemötande och behandling. En klient upplevde relationen som nedvärderande, *”kykytyksenä”*, medan en annan klient beskrev relationen som en kamp mellan två parter, *”taistelun kaksi osapuolta”*. En klient hade en mer neutral syn på relationen och upplevde att relationen baserar sig på växelverkan, dvs. samarbete.

## 7.2 Definition av samarbete

Socialarbetarna upplevde begreppet, samarbete, svårt att definiera och ifrågasatte samarbete mellan socialarbetare och klienter p.g.a. olika maktpositioner, roller och ojämlikhet, vilket ställde frågan om det finns genuint samarbete inom socialt arbete i sig.

*”Se on kyllä hankala käsite määritellä... Se on just sen takia niin hankala, koska sitte sen yhteistyön näennäisyys tulee niin usein ilmi kuitenkin, koska sekä asiakas että sosiaalityöntekijä ovat niin eriarvoisessa asemassa ja niillä on niin erilainen rooli. Että yhteistyötä on, ja sitä on niinku paljon, mut sit siinä on aina just se eriarvoisuus kuitenkin läsnä, mun mielestä. Et miten asiakaslähtöistä se sit lopulta on tämä työ, vai onko siinä aina et yritetään... tehä sitä mitä me halutaan, että se ihminen tekee lopulta. Mitkä ne keinot sit on suostuttelu, manipulointi ja mitä kaikkee, mikä sit on sitä ns. yhteistyötä... Miten vahvasti se niinku oikeesti aidosti on yhteistyötä”* (Socialarbetare)

Förtroende upplevdes som väldigt betydelsefullt för att samarbete kan ske mellan socialarbetare och klienter. Att skapa en relation baserad på förtroende kräver att socialarbetaren och klienten lär känna varandra, vilket är tidskrävande och upplevs ibland som utmanande. Socialarbetarna beskrev

förtroende som att vara på klientens sida eller att det är viktigt att klienten känner att sin socialarbetare är på hans sida och tror på hen.

*”yhteistyö on todellakin mahdollista, sen jälkeen, kun se ihminen alkaa luottaa sinuun”* (Socialarbetare)

Till socialarbetarens arbetsuppgifter hörs att måsta kunna resonera och förklara exempelvis olika beslut, möjligheter och tjänster. Ibland är det fråga om mer besvärliga beslut, men om det finns förtroende upplever socialarbetarna att det bär redan långt. Även om samarbetet bryts för en tid, betyder det inte att den är helt och hållet förlorad, men då det inte längre finns förtroende kvar mellan parterna kan inte samarbete ske.

*”Koska jos sitä [yhteistyötä ja luottamusta] ei oo niin sit ei oikeastaan hirveen paljon pysty saamaan aikaan”* (Socialarbetare)

Samarbete kräver förståelse, dvs. att socialarbetaren och klienten är s.a.s. på samma sida. Socialarbetarna upplevde att det är viktigt för socialarbetarna att förstå klientens livssituation och problematik, för att kunna hjälpa klienten. Dock, gäller det även för klienten, dvs. att vara medveten om sin situation, socialarbetarens roll och möjlighet att hjälpa. Det vill säga socialarbetarna upplever att samarbete innebär samförstånd. Socialarbetarna upplevde att det är viktigt i samarbetet att utgå från klientens behov och förmåga, vilket innebär att socialarbetaren skall kunna s.a.s. läsa situationen och förstå vilka klientens behov och förmågor är. Det vill säga att det är viktigt att inte kräva för mycket av någon, som inte kan nå det man kräver av dem. Socialarbetarna anser det vara utmanade, för att arbetet i sig innebär flera olika krav, såsom aktivering, integration till samhället, pressen på att fort komma in i/tillbaka till arbetslivet. I arbetet är det viktigt att använda sig av realistiskt tänkande, med tanke på krav och mål gentemot klienter.

*”Jotenki yhteistyö, niinku mun mielestä realiteeteissa, se että ei aleta vaatimaan niinku monta vuotta mielenterveyskuntoutujana olevalta ihmiseltä että no niin, nytpä sä lähdetkin työelämään että... Että sillä tavalla että se on niinku realistista ja oikeasti lähtee sen asiakkaan toiveista, mutta myös sen kyvyistä. Että ei niinku lähetä puuhaamaan sosiaalityössä innokkaana jotain tulevaisuutta sille ihmiselle joka ei vaan oo mahdollinen. Että se tässä aikuissosiaalityössä on tosiaan haasteellista, kun tässä on niin monta eri, ikään kuin vaadetta, että on just tämä yhteiskuntaan integroiminen ja sitten on niinku kuitenkin jollain, tai no, aina ajassa vaihtelee, mutta hyvin tämmönen aktivointipoliittisvärritteinen, työhön kaikki kiireesti-menteliteetti, niin se että joskus riittää ihan vaan se että se arkielämä on niinku mielekästä. Et ne tavoitteet täytyy olla realistisia et se yhteistyö voi niinku onnistua”* (Socialarbetare)

Klienterna definierade samarbete som rådgivande, baserad på växelverkan och situationslösning, även om socialarbetaren inte alltid kan hjälpa, och innebär likabehandling för alla. Det upplevs viktigt med diskussioner gällande livshantering och att samarbete kan ske oberoende klientens bakgrund och att inte fästa sig vid normer. En klient upplevde att det finns inga klienter endast losers, medan en annan inte alls kunde säga hur hen skulle definiera samarbetet.

## 7.3 Roller, ansvar och skyldigheter

### 7.3.1 Socialarbetarens roll, ansvar och skyldighet

Socialarbetarna beskrev sin roll som socialarbetare i samarbetet med klienter som bl.a. en ledarroll, hjälparroll och mentor. Socialarbetarrollen upplevs tudelad, stödjande men samtidigt kontrollerande. Den tudelade rollen upplevs utmanande p.g.a. att det kan vara svårt att hitta balansen mellan den stödjande och kontrollerande rollen. Stödjande rollen innefattar hjälparrollen och att vara som en mentor för klienterna, dvs. hjälpa, stödja och uppmuntra klienter. Den kontrollerande rollen innefattar då kontroll, makt och att sätta tydliga gränser, vilket kan väcka starka känslor hos klienten och kan eventuellt försämra samarbetet eller bryta det helt och hållet. För att kunna hitta balansen mellan den stödjande och kontrollerande rollen måste socialarbetaren lära känna sina klienter, för att veta hur man kan hjälpa dem och veta hur gå tillväga.

*”aikuinen [socialarbetare] on tämmönen niinku mentori, joka sitten tuntiessaan sen lapsen [klient] niin ikään kuin edesauttaa sen kehitystä aina eteenpäin ja eteenpäin. Tyyliin pyörällä ajo, niin se näkee milloin on aika ottaa ne apupyörät pois ja milloin pitää pitää tarakasta vielä kiinni ja tukea sitä menoa”* (Socialarbetare)

Socialarbetarna upplever dock att det är relativt sällan den kontrollerande rollen behövs och att den stödjande rollen accentueras i samarbetet.

*”Suurimmaksi osaksi korostuu onneksi auttajan rooli, et sit siinä on ikään kuin aina se kaksikasvoisuus, sosiaalityö hommassa tuki ja kontrolli, mutta useimmiten asiat menevät hyvin ja saa olla se tuki ja että...  
Kyllä ne ovat silleen lopulta yksittäisiä tapauksia sitten, etenkin sellaiset joissa joutuu oikeasti sitten käyttämään sitä vahvaa kontrolloijan roolia”* (Socialarbetare)

Den ledande rollen accentueras i samarbetet i den meningen att socialarbetarna upplever att de har huvudansvaret för interaktionen och att skapa utrymme för öppenhet, trygghet och tid, dvs. ge

klienten en känsla att socialarbetaren har tid för hen, upplevdes som viktigt. Klienten skall ha möjligheten att kunna diskutera med sin socialarbetare om vad som helst, även om de allra svåraste ärenden och problemen. Socialarbetaren har skyldighet att arbeta transparent, dvs. vara ärlig, öppen, informativ och att förklara samt motivera sina beslut.

*”...tarjota sellainen tila jossa asiakas voi olla niinku vapautunut [...] Asiakas voi puhua ihan mistä tahansa ja mikä on päällimmäisenä mielessä ja siitä se sitten aukenisi se asiakkaan maailma työntekijälle ja työntekijä pääsee niinku, pystyy vastaamaan sitten niinku siihen” (Socialarbetare)*

För att kunna vara till den allra bästa hjälp till sina klienter behövs det kunskap, expertis och livserfarenhet. Det upplevdes viktigt för arbetet att socialarbetaren är bekant med ärenden inom socialpolitik, organisationen hen arbetar för och sociala system, för att kunna leta efter lösningar i ett bredare spektrum. Social rapportering är en skyldighet som socialarbetare skall ta i beaktan i sitt arbete, dvs. reflektera och utveckla metoder som hjälper klienter och något som de har nytta av, samtidigt som det underlättar socialarbetarens eget arbete.

*”Kyllähän meidän roolissa on niinkun myös sitten käyttää mielikuvitusta ja sillai mieltiä, että mikä tässä hommassa ei pelaa... palvelujärjestelmässä tällä hetkellä. Tai yhteiskunnassa muutenkin, jos tuota... kun meille tulee näitä väliinpuotoamistilanteita, hmm... asiakkaiksi. Esimerkiksi sosiaalinen raportointi on semmonen millä siihen voidaan käydä käsiksi. Ja uudenlaisten menetelmien kehittäminen kenties”*  
(Socialarbetare)

Största delen av klienterna som svarade på frågeformuläret upplevde att socialarbetarnas roll i samarbetet inte är aktiv eller passiv, dvs. deras roll upplevs vara relativt neutral. En klient upplevde att socialarbetarens roll var passiv, medan en annan upplevde att den var aktiv. Hälften av respondenterna upplevde att socialarbetarens ansvar och skyldighet för interaktionen och samarbetet är stort, medan den andra hälften upplevde att ansvaret var ganska litet eller att socialarbetarna inte har stort eller litet ansvar.

### 7.3.2 Klientens roll, ansvar och skyldighet

Det var betydligt svårare för socialarbetarna att beskriva klientens roll i samarbetet än deras egen roll. Rollerna upplevs vara bundna med varandra och svåra att separera, vilket ledde till att klientens roll reflekterades genom socialarbetarens roll eller förväntan att vad klienten skall egentligen vara. Det tycks vara svårt att se klienten från en objektiv synvinkel.

Klientens roll kan bli snedvriden, om socialarbetaren inte ger ansvar åt klienten t.ex. genom att ta reda på saker, försöka själv och lära sig att ta ansvar över sig själv och sitt liv. Det kan hända i vissa fall att socialarbetaren sköter klientens ärenden själv, för att det går smidigare och snabbare, men det kan leda till en björntjänst åt båda parterna p.g.a. att klienten tror då att allting sköts för hen och att hen inte behöver ta ansvar som hör till hen, om socialarbetaren gör allt för klienten och inte deltar klienten med i arbetet. Även om det upplevs att socialarbetaren har huvudansvar över interaktionen, är det viktigt att klienten gör sin del, dvs. tar ansvar över sitt beteende och handlingar men även sin självbestämmanderätt.

Klientens roll beskrevs av socialarbetarna som en abstrakt huvudman, dvs. att klienten är s.a.s. socialarbetarnas arbetsgivare. Med abstrakt huvudman menas att utan klienter och sociala problem som förekommer i vårt samhälle skulle det inte finnas behov av socialt arbete och socialarbetare, dvs. de är bundna med varandra och skulle inte klara sig utan varandra. Det upplevdes viktigt att komma ihåg att klienten är i första hand en människa, en medmänniska.

*”Mitä sille asiakkaalle sitten niinku jää muuta kuin tämä abstrakti päämiehisyyys, niin tuota, no mulle tulee mieleen, että siis se asiakas on ennen kaikkea ihminen”* (Socialarbetare)

Ibland upplevs klientens roll att vara besvärlig och försvåra arbetet, dvs. att orsaka onödigt arbete för socialarbetaren och att komma med ärendet såpass sent att det kan vara svårt att hindra situationen. Exempelvis om socialarbetaren och klienten har kommit överens om en plan och socialarbetaren förväntar sig att klienten utför planen men gör inte det, vilket orsakar mera arbete och slösning av tid som socialarbetaren möjlighet inte skulle ha att ge. Det kan vara väldigt frustrerande för socialarbetaren, men det får inte komma i vägen för samarbetet och då måste man fundera kring vad som gick fel och komma med en ny plan.

*”Mulle tuli siinä mielessä, että jos asiakkaan rooli on joku, niin sen asiakkaan rooli on hankaluuksien tuottamien ja vittuilu”* (Socialarbetare)

Majoriteten av klienterna upplevde att deras roll inte är någondera passiv eller aktiv, dvs. rollen är relativt neutral i samarbetet gällande klienternas livssituation och problematik. Dock, en klient upplevde att sin roll som aktiv i samarbetet. Hälften upplevde att deras ansvar är ganska stort med tanke på interaktion och samarbetet. Två klienter som svarade på frågeformuläret tyckte att de har inte har stort eller litet ansvar, medan en upplevde att hen har stort ansvar.

## 7.4 Socialarbetarnas erfarenheter av samarbete

### 7.4.1 Goda erfarenheter

Socialarbetarnas erfarenheter av samarbetet med klienterna upplevdes överlag ganska goda. De goda erfarenheterna handlade mycket om lärande, då socialarbetarna hade upplevt att de kan lära och handleda sina klienter, men upplevde även att klienterna kunde lära dem om hela det samhällsliga planet, men också om deras egen roll som socialarbetare. Socialarbetarnas upplevde att de hade hittat sin roll inom det sociala arbetet och att rollen har förstärkts under samarbete med klienterna.

Att hitta på lösningar även i svåra situationer tillsammans med klienten och få klienternas livssituation att lätta upplevdes som väldigt goda erfarenheter av samarbetet. Överlag upplevdes om att arbeta tillsammans med klienterna och tillsammans hitta på en lösning i hans situation upplevdes positivt. Utgångspunkterna för samarbetet kan ha varit svåra, då t.ex. klienten hotas om att bli vräkt, men om socialarbetaren och klienten skapat en god kontakt som underlättat samarbetet, har erfarenheterna utformats som goda. Att komma till en lösning som alla parter är nöjda med upplevdes socialarbetarna som väldigt tillfredsställande.

*”Semmonen niinku yhdessäoppiminen ja se ilo siitä, kun löytää sen kontaktin siihen asiakkaaseen ja jos sen saa toimimaan, niin ne ovat ihan mahtavimpia tilanteita.” (Socialarbetare)*

Att konkret kunna hjälpa klienten i mera hektiska situationer och kortare samarbete, som t.ex. med att reda ut skulder eller vräkningar, upplevdes även som goda erfarenheter.

### 7.4.2 Dåliga erfarenheter

Som dåliga erfarenheter av samarbetet mellan socialarbetarna och klienterna inom vuxensocialarbetet upplevdes språkbarriären, som framkommer speciellt med klienter med invandrarbakgrund. Då socialarbetaren och klienten inte förstår varandra, är det svårt att lära känna varandra och således även samarbeta, eftersom ingendera parten vet vad den andra vill.

Dåliga erfarenheter uppstår även i situationer där klienten inte är villig att samarbeta, vilket beror på att klienten t.ex. inte litar på socialarbetaren eller vill hålla så hårt tag i sin självbestämmanderätt och väljer att göra enligt hur hen själv tycker. Då situationen slutar med att allting blir bara värre och socialarbetaren och klienten måste börja reda ut en ännu svårare situation, upplever socialarbetare

bl.a. stor frustration. Även i situationer där klienten på grund av sina egna aktioner försvårat situationen och inte lyssnat till socialarbetaren, upplever klienterna att allting är socialarbetarens fel om någonting går snett, vilket socialarbetarna upplever som negativa erfarenheter av samarbetet. Som en av de värsta erfarenheterna upplevs situationen där samarbetet bryts helt och hållet, men socialarbetaren och klienten ändå är tvungna att arbeta tillsammans i fortsättningen.

*”Se on niinku kaikkein huonoin kokemus itselle henkilökohtaisesti työntekijänä, että se asiakas ei oo yhteistyössä ja sä tiedät miten se juttu tulee menemään, koska sä oot nähny kymmeniä semmosia aiemmin ja tekis mieli sanoo vaan et ”just fucking trust me”, et mä oon elänyt tän niin monta kertaa, et se menee näin [...] Se ei mee niin, ihminen ei toimi niin ja se on niin turhauttavaa et se koko paska uppoaa sinne kuiluun ja sitten sieltä nousta hitaasti ylös, ku sen olisi kaiken voinut estää.” (Socialarbetare)*

## 7.5 Klienternas erfarenheter av samarbete

Hälften av klienterna upplevde att deras erfarenheter av samarbetet med socialarbetaren var dåliga. Endast en av svararna har goda erfarenheter av samarbetet. En av svararna poängterade att hens upplevelser annars var goda, men med en socialarbetare var alla erfarenheterna av samarbetet dåliga.

Problemen i samarbetet upplever de flesta som att man inte får träffa sin socialarbetare tillräckligt ofta. Socialarbetaren upplevs inte heller lita på klientens livssituation, utan socialarbetaren ifrågasätter klientens problem. Klienterna upplever även osäkerhet i samarbetet med socialarbetaren, då socialarbetaren har bytts och missförstånd mellan parterna sedan uppstår, om vad som det finns tillstånd eller tillgång till från klientens synvinkel.

De långa behandlingstiderna av ärenden, tilläggsutredningar och oklara utbetalningsdagarna upplever klienterna även problematiska, vilket påverkar upplevelserna av samarbetet på ett negativt sätt.

För tillfället upplever en tredjedel av klienterna som svarat att de är någorlunda nöjda med samarbetet, medan en tredjedel upplever att de är ganska missnöjda och en tredjedel upplever att de inte är nöjda eller missnöjda med samarbetet.

## 7.6 Begränsningar i det nuvarande arbetssättet

Socialarbetarna upplevde att det fanns olika begränsningar i det nuvarande arbetssättet, som försvårade även samarbetet med klienterna. Tidsbristen är en av de främsta begränsningar för gott



samarbete. När det finns mycket jobb, men för lite tid upplever socialarbetarna att de inte har tid för att lära känna sina klienter tillräckligt eller göra så djupgående arbete som de skulle vilja. Tidsbristen leder även till att socialarbetarna inte har tid att tänka och reflektera kring sitt arbete.

*”Silloin tämän ajan kanssa se tarkoittaa sitä, että yksi asia mikä mieltä jää väliin on ajattelu, siinä muodossa kun mitä se voisi olla, ja sen tavallaan kokemuksellisuuden työstäminen”*(Socialarbetare)

Även överlopps möten, skolningar etc. upplevs ta för mycket tid av klientarbetet, men samtidigt kan det även vara givande för arbetet i form av t.ex. ny kunskap. Arbetet handlar dessutom mera om att lösa konkreta problem, som t.ex. hot om vräkningar, vilket inte heller ger socialarbetarna tillräckligt med tid för att lära känna sina klienter, eftersom arbetet är så hektiskt. Det finns heller inte tillräckligt med tid för att göra mera psykosocialt arbete, utan socialarbetarna har tid för att sköta endast de mest brådskande ärendena.

Även konkreta saker upplevde socialarbetarna begränsa samarbetet, som bl.a. det att man inte får använda email som kontaktmedel med klienterna pga. integritetsskyddet. Att använda email skulle vara snabbt och behändigt. Byråkratin och olika regler upplevs också ibland vara för styva, men de kan töjas på till klientens nytta i nödfall. Samhälleliga strukturer ansågs även begränsa samarbetet.

Socialarbetarna upplever att visionen och strategin inom arbetsgemenskapen fattas, vilket begränsar även samarbetet med klienterna. Då det inte finns en strategi eller ett praktiskt plan om hur olika situationer ska lösas, går det även mycket arbetstid till spillo. Samarbetet mellan olika instanser ansåg socialarbetarna även begränsa samarbetet med klienterna, då informationen inte flyter mellan de olika instanserna. Socialarbetarna upplever även att deras arbete är väldigt ensamt och de inte får tillräckligt med stöd och kunskap av arbetsgemenskapen, som man behöver för att kunna hjälpa klienten.

Största delen av klienterna upplever att socialarbetarens arbetssätt begränsar samarbetet mellan dem. De skriftliga ansökningarna upplevs begränsade, likasom det att kontakten med socialarbetaren sköts för mycket via papper. Överlag upplever klienterna att de inte får träffa sin socialarbetare tillräckligt ofta och det finns ingen personlig kontakt dem emellan.

## 7.7 Förväntningar om det sociala arbetet efter utkomststödets överflyttning till Folkpensionsanstalten

Socialarbetarna förväntade sig inte att klientarbetet och samarbetet i sig kommer att ändras då det grundläggande utkomststödet överflyttas till Folkpensionsanstalten, eftersom de sociala problemen,

som t.ex. missbruksproblem, inte kommer att försvinna. Arbetet kan även förväntas öka om Folkpensionsanstalten sköter sin del av arbetet dåligt.

Långvariga klienterna kanske inte lika gärna kommer till socialbyrån då de kan sköta sina ärenden med Folkpensionsanstalten, men det finns även sådana klienter som gärna kommer och söka hjälp från socialbyrån även i fortsättningen. Socialbyrån kan dock även bli en bra plats för klienterna om klienterna upplever att deras saker inte sköts tillräckligt bra av Folkpensionsanstalten och då blir således Folkpensionsanstalten en gemensam fiende, vilket kan bilda en bra grund för socialarbetarens och klientens samarbete.

*”Joissain asiakassuhteissa on sillai, että on vaikka katkaistu työmarkkinatuki ja ihminen on tuloton ja sille on tarjottu jotain työtä, jota se ei oo halunnut jonkun sairauden vuoksi vaikka ottaa vastaan, silloin se työkkäri on sellainen yhteinen vihollinen ja se on tavallaan ihan kivaa pohjaa sille yhteistyölle. Niin nythän Kelasta voi tulla sellanen yhteinen vihollinen.”* (Socialarbetare)

Som en positiv aspekt av överflyttningen till Folkpensionsanstalten ansåg socialarbetarna minskningen av smått pappersarbete, som t.ex. räkningar som måste tas hand om, men andra sidan väntar de sig att arbetet kan bli ännu mera utmanande i och med att människorna vill klara sig på egenhand så länge som möjligt och väntar med att söka hjälp från socialbyrån, vilket leder till ännu svårare situationer att reda ut.

Socialarbetarna oroade sig över att stigmat för att vara klient på socialbyrån inte kommer att försvinna, fastän utbetalningen av grunddelen av utkomststødet överflyttar till Folkpensionsanstalten, eftersom socialbyrån kan nu ännu mera upplevas som den sista luckan, dit man måste söka sig när man inte klarar sig med Folkpensionsanstaltens understöd.

*”Minä olen miettiny sitä kyllä sillä tavalla, että silloin nämä meidän asiakkaat ovat ikään kuin vielä stigmatisoituneempia, koska sitten niin, kun se Kelan tuki ei riitä, niin sitten ne joutuu tulemaan vielä sossuun, koska sitten tästä tulee vielä viimesijaisempi paikka. [...] Sitten oli vaan pikkuisen köyhä, kun tuli tänne, nyt on sitten ihan oikeasti helvetin köyhä ja ongelmissa, että tulee tänne.”* (Socialarbetare)

Klienterna kunde inte säga hur de tror att överflytten till Folkpensionsanstalten kommer att påverka det sociala arbetet inom vuxensocialarbetet. En del tror att det inte kommer att framstå någon ändring i arbetet och om det kommer att ske en ändring, så är det inte en ändring mot någonting bättre. En tredjedel tror ändå att det sociala arbetet inom vuxensocialarbetet kommer att ändra, men på vilket

sätt är inte ännu klart. En ändring som tas fram, är att praxisen blir gemensam för hela Finland och ojämlika beslut faller bort, men detta gäller mera Folkpensionsanstalten än socialbyråerna.

Gällande samarbetet tror hälften av klienterna, som svarat på frågeformuläret att samarbetet mellan klienter och socialarbetare inom vuxensocialarbetet kommer att ändras i och med överflyttningen till Folkpensionsanstalten, men hur det kommer att ändra kan de inte svara på, förutom att alla besluten blir likadana oberoende var man bor. De som svarar att samarbetet inte kommer att förändras, poängterar att socialarbetarnas tidsbrist inte kommer att försvinna och distansen mellan socialarbetare och klienter kan bli ännu större.

### 7.8 Önskemål om framtidens socialarbete

I framtiden önskar sig socialarbetarna att de kunde göra mera djupgående arbete med klienterna, där de skulle göra en genomförlig utredning av klientens problematik etc. för att kunna hitta på lösningar och åtgärder. Arbetet skulle innefatta flera diskussionsträffar där socialarbetaren och klienten kunde bättre lära känna varandra och sedan kunna bilda en plan om hur man kunde reda ut livssituationen, dvs. systematiskt förändringsarbete.

En annan aspekt som socialarbetarna önskar, är att hela arbetsgemenskapen skulle arbeta tillsammans och föra framåt de problem som framkommer hos klienterna, dvs. att kunna påverka på en högre nivå och öka förståelsen för de sociala problemen hos bestämmande organ i samhället, genom t.ex. social rapportering. Att få respekt för det man jobbar med, sitt arbete överlag och kunna vara sig själv hör även till ett av önskemålen.

Även noggrannare analys av klientkretsen av socialbyrån och strategier utgående från analysen skulle socialarbetarna villa jobba med. Man borde reda ut hurdana problem klienterna kämpar med, vad de beror på och hur man kunde handskas med dem. Strategierna skulle således innefatta lösningsförslag för olika problemområden och ta upp olika tillvägagångssätt i olika situationer.

Klienterna önskar sig mera samarbete med socialarbetaren, dvs. mera träffar där socialarbetaren kunde lära känna klienten bättre, dvs. mera personlig interaktion. Socialarbetaren önskas vara empatisk och människovänlig och klienterna skulle hellre vilja ha en egen socialarbetare att jobba med för att kunna uppnå ett långvarigt samarbete. Mindre pappersarbete och mera personlig rådgivning skulle även vara positivt. Ett konkret exempel på hur socialarbetet önskas se ut är att

klienten och socialarbetaren skulle ha två personliga träffar per år, för att kolla upp klientens situation med jämna mellanrum.

## 8 Sammanfattning och kritisk reflektion

### 8.1 Diskussion av forskningens resultat

Alla relationer kräver arbete och ingen människorelation kan anses som okomplicerad, men relationen mellan socialarbetare och klienter upplevs vara på en annan nivå av komplicerat. Det vill säga samarbetsrelationen är komplex och innefattar flera olika faktorer som påverkar samarbetet och relationen mellan socialarbetare och klienter, såsom roller, ojämn maktfördelning, förtroende, personkemi, samhällets och organisationens lagar, normer och riktlinjer, som måste beaktas och följas i samarbetet. Samarbetsrelationen inverkas också av tidsbrist samt den stora mängden klienter per socialarbetare, vilket tycks betyda att det inte finns tid och resurser tillgängligt för tillfället, för att skapa aktiva långvariga relationer med alla klienter inom vuxensocialarbete. De kritiska fallen, till exempel hyresskulder och vräkningshot, kommer först och efter dem kan man se om det finns tillgängliga resurser kvar för att utreda de s.a.s. mindre aktiva fallen. För tillfället vet man inte vad den grundläggande utkomststödets överflyttning till Folkpensionsanstalten kommer ha för effekt i stora drag inom vuxensocialarbete och relationen mellan socialarbetare och klienter. Vuxensocialarbete upplevs vara i en s.a.s. vändpunkt, där det finns en möjlighet att uppfinna vuxensocialarbete på nytt och satsa mer på psykosocialt arbete samt skapa meningsfulla hjälpsamarbetsrelationer med klienter, dvs. att på riktigt göra socialt arbete.

Klienterna upplevde samarbetsrelationen relativt dåligt, vilket väcker tanken om deras erfarenheter är på riktigt negativa, vilket det kan vara, eller kan det också bero på något annat. Särskilt nog finns det mycket negativa antaganden gentemot socialt arbete i allmänhet, vilket kan medföra negativa upplevelser och erfarenheter hos individer. Kan det hända att klienterna som deltog i vår undersökning hade någon slags fördomar eller upplevelser av socialt arbete, som något negativt redan före deras klientskap eller var deras erfarenheter gällande samarbetsrelationen mellan dem och deras socialarbetare i all sanning negativ. Det skulle vara intressant att undersöka hur fördomar, åsikter och attityder eventuellt kan påverka klientskapet och samarbetsrelationen, dvs. med hurudan attityd kommer klienter till socialbyrån och påbörjar samarbetet med en socialarbetare.

Samarbete upplevdes som ett svårt begrepp att definiera och beskriva inom kontexten av vuxensocialarbete. Enligt socialarbetarnas svar kan man eventuellt tolka att de inte var säkra om att arbetet som sker mellan dem och klienterna är egentligen samarbete, p.g.a. ojämlikheten mellan dem. Det vill säga socialarbetarna ifrågasätter om det överhuvudtaget finns samarbete inom socialt arbete, vilket är en väldigt intressant fråga och värt att reflektera vidare kring i t.ex. en större undersökning, var det skulle finnas möjlighet att grundligt utforska om det finns genuint samarbete inom socialt arbete. Samarbete inom vuxensocialarbete upplevs tudelad, eftersom det finns samarbete inom relationerna mellan socialarbetare och klienter, men de ojämna roll- och maktspekterna också uppkommer, men måste de utesluta varandra? I kapitel 4 Teoretiska utgångspunkter diskuterades kontroll och stöd, två aspekter som är viktiga inom socialt arbete och ofta upplevs som varandras motsatser, men som det kom fram är de nödvändiga tillsammans. Socialarbetarens arbetsuppgift är att hjälpa och stödja sina klienter, men man kan inte hjälpa utan att samtidigt kontrollera, dvs. kan detta även anpassas med tanke på samarbete och de ojämna roll och maktspekterna?

Socialarbetarna beskrev sin roll som socialarbetare i samarbetsrelationen som bl.a. ledarroll, mentor, myndighetsperson och både stödjande- och kontrollerande rollen, som är inbakade i rollen som en socialarbetare. Socialarbetarrollen upplevs tudelad, stödjande men samtidigt kontrollerande. Den tudelade rollen upplevs utmanande p.g.a. att det kan vara svårt att hitta balansen mellan dem. Det beskrevs också en rollfördelning, mellan socialarbetare och klient, som föräldra-barn rollen; *”aikuinen [socialarbetare] on tämmönen niinku mentori, joka sitten tuntiessaan sen lapsen [klient] niin ikään kuin edesauttaa sen kehitystä aina eteenpäin ja eteenpäin. Tyyliin pyörällä ajo, niin se näkee milloin on aika ottaa ne apupyörät pois ja milloin pitää pitää tarakasta vielä kiinni ja tukea sitä menoa”*. Med citatet menas att när en socialarbetare lär känna sin klient och vet hur man kan hjälpa på bästa möjliga sätt, kan socialarbetaren med hjälp av sin mentorroll stödja och hjälpa klienten. Dock, kan man även tolka citatet från ett annat perspektiv, där klienten är “barnet” som inte är s.a.s. kapabel att ta hand om sig själv och göra beslut gällande sina egna ärenden och socialarbetaren är “föräldern eller mentorn”, som vet vad som är bäst för “barnet”, vilket eventuellt tyder på en överlägsen attityd gentemot klienten och hens förmåga, vilket igen väcker frågor kring osynlig makt och maktpositioneringen.

Det tycktes inte vara svårt att beskriva socialarbetarrollen och man får uppfattningen att socialarbetarna är väldigt bekanta med sin roll. Klientens roll var betydligt svårare att definiera för socialarbetarna, vilket ledde till att klientens roll reflekteras genom socialarbetarens roll eller socialarbetarens förväntan om vad klienten skall eller borde vara. Det verkar vara svårt att se klienten

från ett objektiva perspektiv. Klientens roll kan även beskrivas som tudelad, å ena sidan beskrivs klienten som ett barn som inte är kapabel att ta ansvar och sköta sina ärenden, å andra sidan sätter man värde på klientens roll som en "arbetsgivare", dvs. utan klienter och sociala problem skulle det inte finnas socialt arbete eller socialarbetare.

Majoriteten av klienterna upplevde att deras roll inte är någondera passiv eller aktiv. Detta är svårt att tro på, för att man skulle tänka sig att klienterna skulle vilja ta en aktiv roll gällande ärenden som påverkar deras nuvarande situation och på lång sikt deras liv. Det känns svårt att tänka sig att ge ansvaret över till någon annan, utan att påverka situationen och beslutsgörandet. Dock, kan det även hända att respondenterna tolkade frågan gällande aktiv och passiv roll från ett annat perspektiv. Samma neutrala upplevelse gentemot passiv eller aktiv roll gällande socialarbetarens roll gällde enligt klienterna. Hälften av deltagarna upplevde deras ansvar och skyldighet över interaktion och samarbete som ganska stort och socialarbetarnas som stort. Kunde man tolka detta att klienterna upplever att socialarbetarna skall bära på ansvaret för både samarbetet och s.a.s. problemlösningen, då klienten inte själv behöver aktivera sig och ta ansvar för sina ärenden. Såklart går det inte att generalisera, men den uppfattningen får man av respondenternas svar. Dock är det svårt att tolka vad klienterna egentligen menar med detta, vilket tyder på att vi borde ha omformulerat våra frågor bättre, så att de skulle tydligt indikera vad klienterna menar.

Socialarbetarnas och klienternas erfarenheter av samarbetet som sker dem emellan var både goda och dåliga, men socialarbetarna hade en positivare upplevelse av samarbetet än vad klienterna hade. Socialarbetarna förknippade de goda erfarenheterna speciellt med sådana case där de upplevde att båda parterna lärt sig någonting. Även i sådana case där utgångspunkterna var speciellt svåra, t.ex. då klienten och socialarbetaren inte hade ett gemensamt språk eller en gemensam synpunkt på hur saker ska skötas, upplevde socialarbetarna att erfarenheterna av samarbetet var positiva, om de kunde jobba fram en lösning tillsammans med klienten, som nöjde alla parterna. Svåra fall som utmanar socialarbetarens professionalitet och kräver innovativt tänkande kan leda till en ännu större professionell tillfredsställelse hos socialarbetarna, om fallet får en bra lösning. Dock framkommer det även svåra fall där slutsatserna inte nöjer varken socialarbetaren eller klienten och erfarenheterna av samarbetet då upplevs endast negativa, vilket kan påverka samarbetet i fortsättningen.

Klienternas erfarenheter av samarbetet var överlag mera negativa och det största problemet ansågs vara den alltför vaga personliga kontakten till socialarbetarna. Kritiken på alltför lite personlig kontakt går bra ihop med socialarbetarnas syn på tidsbristen som den största begränsningen för att utföra bra samarbete. Socialarbetarna ansåg även att en vision och strategi om hur olika case ska skötas fattas,

vilket inte underlättar tidsbristen, då det inte finns en enhetlig plan om hur man ska gå tillväga. Eftersom socialarbetarna har så många klienter och fall att sköta, har de inte tid att lära känna sina klienter tillräckligt bra och endast deras brådskande ärenden sköts, istället för att det sociala arbetet skulle vara djupgående och personligt. Då det inte finns gott om tid att fördjupa sig i kontakten med klienten, upplever inte klienterna samarbetet personligt och erfarenheterna av samarbetet blir därför dåliga, vilket går ihop med Kanaojas et al. (2011) synpunkt på samarbete, där de goda erfarenheterna av samarbetet byggs upp av klientens känsla av värdighet och individuellt bemötande.

Förväntningarna om hur samarbetet kommer att se ut efter att utbetalningen av utkomststöd flyttar till Folkpensionsanstalten, var ganska osäkra, men alla socialarbetarna ansåg att de sociala problem inte kommer att försvinna även om utkomststöd flyttar till Folkpensionsanstalten, vilket inte kommer att ändra på det sociala arbetet i sig. Socialarbetarna var oroliga för att problemen hos klienterna kan bli ännu större och svårare, då steget att söka hjälp från socialbyrån kan bli ännu högre än tidigare, då socialbyråns roll som en sista hands hjälp blir ännu tydligare. Att klienterna blir ännu mera stigmatiserade för att måsta komma till socialbyrån, då Folkpensionsanstaltens understöd inte räcker, underlättar heller inte socialarbetarnas arbetsuppgifter, även om de grundutkomststödsrelaterade arbetsuppgifterna minskar. Osäkerheten om hur samarbetet kommer att se ut i framtiden var även närvarande i alla klienters svar, vilket beskriver situationen bra, då ingen ännu vet hur situationen kommer att utformas.

Önskemålen om framtidens sociala arbete hos både socialarbetarna och klienterna koncentrerade sig på just en personligare kontakt mellan dem, vilket skulle bidra till att samarbetet förbättras. Socialarbetarna ville göra mera djupgående arbete och bättre lära känna sina klienter och deras livssituation, vilket bra skulle motsvara även klienternas önskemål om framtidens sociala arbete.

Utgående från praktikforskningens resultat kom vi att tänka på några utvecklingsidéer, som kunde påverka samarbetsrelationen positivt. På grund av den stora klientkretsen och varierande problematik skulle det vara behändigt om det skulle finnas en tydlig strategi gällande hur man skall gå tillväga. Strategin kunde vara utarbetad av hela arbetsgemenskapen tillsammans, för att processerna skulle vara mer enhetliga. Strategin skulle spara tid, då man skulle färdigt ha en "bas" att utgå ifrån. Det kan dock vara tidskrävande att forma strategin samt utmanande att uppehålla den tidsenlig. Strategin är svår att anpassa till alla fenomen, men den kan vara mer riktgivande i mer vardagliga fall.

Både socialarbetarna och klienterna önskade sig mer personlig interaktion, mer träffar och diskussion t.ex. via telefonen eller email. Det kan i praktiken vara utmanande eller inte ens möjligt att ordna mer

personlig interaktion och träffar mellan socialarbetare och klienter p.g.a. tids- och resursbrist. Trots allt upplever vi att det skulle ha positiv effekt på samarbetet, om man kunde på något vis öka den personliga kontakten.

## 8.2 Kritisk reflektion

Praktikforskningen som process har framskridit bra och vi är nöjda med hur forskningsrapporten utformat sig. Vi fick forskningslov relativt snabbt, vilket gjorde att vi kunde börja planera materialinsamlingen och utföra gruppintervjun och insamlingen av frågeformulären. Pararbetet har även fungerat bra och vi har tillsammans kommit överens om hur vi ska gå tillväga med vår forskning. I början av forskningen hade vi även ett diskussionstillfälle på praktikplatsen, där de fick komma med sina idéer och synpunkter på vår forskningsplan. Under hela processen har vi haft kontakt med praktikplatsen om hur arbetet framskrider osv.

Upplevelsen som praktikforskare har varit tudelad, då praktikforskningen främst har känts som en vanlig skoluppgift, istället för en forskning som binder oss starkt till praktikplatsen. Vi har inte varit så mycket fysiskt närvarande på praktikplatsen, utan främst arbetat i skolan eller på biblioteket med praktikforskningen, då det varit lättare att organisera så, vilket dels påverkat upplevelsen om att praktikplatsen inte är så starkt kopplad till utförandet av arbetet. Vi har dock hela tiden haft kontakt med praktikplatsen, men informationsbytet har skötts främst via email.

Vad som kommer till ändamålsenligheten av genomförandet av praktikforskningen, kunde vi ha kanske ha valt att satsa endast på klienterna eller socialarbetarna och haft ett större material som representerar endast en målgrupp, t.ex. i form av två gruppintervjuer med socialarbetare eller flera frågeformulär med klienterna. Klienternas del av undersökningen blev ganska liten och socialarbetarna fick en betydligt synligare roll. Vi kunde kanske ha försökt få även mera klienter att svara på frågeformulären, för att få ett bredare material från klienternas perspektiv. Även vissa öppna frågor i frågeformuläret kunde ha ändrats på, så att svaren skulle ha gett ett bredare perspektiv på det vi ville reda ut, då många svar nu fattades eller svaret var "en osaa sanoa".

Informanterna tyckte att deltagandet i intervjun var trevligt och upplevde intervjun som ett bra tillfälle att reflektera kring sitt arbete och sin roll som socialarbetare, vilket även framkom under intervjutillfället.



### 8.3 Slutord

Rapporten presenteras på ett seminarium 13.2.2017 som en del av praktikforskningskursen P5 vid institutionen för socialvetenskap vid Helsingfors Universitet. Rapporten läses av handledaren och utvärderas med vitsord. Publikation av rapporten är ännu oklar och beslutet ligger i sista hand hos praktikplatsen. Rapporten lämnas in åt praktikplatsen samt presenteras för arbetsgemenskapen under ett tillfälle, där den även kan diskuteras tillsammans. Vi hoppas att vår undersökning kan hämta någon nytta till arbetsplatsen och utveckla samarbetet mellan socialarbetarna och klienterna.

## Referenser

### Litteratur:

Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H. & Wängnerud, L. 2012 *Metodpraktikan – Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts juridik Ab

Hjortsjö, Maria (2006) *Med samarbete i sikte – Om samordnande insatser och samlokaliserade familjecentraler*. Lund University, School of Social Work: Doktorsavhandling.

Hokkanen, Liisa (2014) *Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa*. Ingår i Laitinen, Merja & Niskala, Asta (red.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vantaa: Hansaprint Oy, 55–86.

Johansson, Thomas (2006) *Mötets många ansikten – när professionella möter klienter*. Ingår i Meeuwisse, Anna & Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) *Socialt arbete. En grund bok*. Stockholm: Natur & Kultur, 149–165.

Jokinen, Arja (2008) *Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa*. Ingår i Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (red.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 110–144.

Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina – Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008) *Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat*. Ingår i Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (red.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 14–47.

Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (red.) (2011) *Sosiaalityön käsikirja*. Tallinna: Tietosanoma.

Laitinen, Merja (2009) *Ajan tabut*. Ingår i Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (red.) *Tabujen kahleet*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 5-15.

Okitikpi, Toyin & Aymer, Cathy (2008). *The art of social work practice*. Dorset: Russell House Publishing Ltd.

Payne, Malcolm (2005) *Modern teoribildning i socialt arbete*. Tredje utgåvan översatt av Björn Nilsson, 2008. Stockholm: Natur och Kultur.

Pohjola, Anneli (2009) *Tabut auttamisen paradoksia*. Ingår i Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (red.) *Tabujen kahleet*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 69–89.

Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja (2010) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus Helsinki University Press, Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L., & Muurinen, H. (red.) 2016 *Käytäntötutkimuksen taito - Praktikforskningens konst*. Heikki Waris -instituutti & Matilda Wrede – instituutti

Swärd, Hans & Starrin Bengt (2006) *Makt och socialt arbete*. Ingår i Meeuwisse, Anna & Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) *Socialt arbete. En grundbok*. Stockholm. Natur och Kultur, 248–264.

Elektroniska källor:

Finlex. *Socialvårdslag 30.12.2014/1301*. Tillgängligt på <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=socialv%C3%A5rdslagen%2030.12.2014%2F1301>. Hämtad 23.1.2017

Folkpensionsanstaltens websidor. Tillgängligt på <http://www.kela.fi/web/sv/utkomststod-helheten>. Hämtad 14.11.2016.

Helsingfors stads websidor. Tillgängligt på <http://www.hel.fi/www/helsinki/sv/stad-och-forvaltning/forvaltning/tjanster/tjanstebeskrivning?id=3003>. Hämtad 14.11.2016

Helsingfors stads websidor. Tillgängligt på <http://www.hel.fi/www/sote/sv/tjanster/tjanstebeskrivning?id=3107>. Hämtad 14.11.2016.

Järvinen, Margaretha (2002) *Mötet mellan klient och system – om forskning i socialt arbete*. Dansk sociologi, 13 (2), 74–84. Tillgängligt på <http://ej.lib.cbs.dk/index.php/danksociologi/article/view/493/520>. Hämtad 2.1.2017

Svenska Akademiens ordbok (1964). Tillgängligt på <http://www.saob.se/>. Hämtad 23.1.2017.

## Bilagor

### Bilaga 1: Intervjuguide

#### **RYHMÄHAASTATTELU - SOSIAALITYÖNTEKIJÄT**

Millaisena näette asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisen suhteen aikuissosiaalityössä?

Mitä asiakkaiden ja työntekijöiden välinen yhteistyö mielestänne tarkoittaa aikuissosiaalityössä?

Mikä on teidän roolinne sosiaalityöntekijänä yhteistyössä? Entä mikä on asiakkaan rooli?

Miten vastuu ja velvollisuudet jakautuvat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä? Minkälaisia oikeuksia asiakkailla on yhteistyönäkökulmasta?

Minkälaisia kokemuksia teillä on sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisestä yhteistyöstä?

Minkälaisia hyviä kokemuksia teillä on yhteistyöstä? Entä huonoja? Minkälaisia ongelmia on ilmennyt?

Aiheuttaako tämänhetkinen työtapa rajoituksia yhteistyössä? Minkälaisia?

Nyt kun toimeentulotuki siirtyy tammikuussa Kelaan, minkälaisia odotuksia teillä on työnne suhteen? Mikä tulee muuttumaan? Vaikuttaako muutos sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden väliseen yhteistyöhön?

Mitä toiveita ja tavoitteita teillä on muutoksen suhteen? Minkälaista sosiaalityötä haluaisitte tehdä?

## Bilaga 2: Blankett om samförstånd

### **Suostumus tutkimukseen osallistumisesta**

Tutkimus: *Yhteistyö sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä aikuissosiaalityössä/ Samarbete mellan socialarbetare och klienter inom vuxensocialarbete*

Tutkimuksessa pyrimme selvittämään, miltä yhteistyö sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä näyttäytyy tänä päivänä sekä pohdimme, millä tavoin yhteistyötä voisi mahdollisesti parantaa.

Tutkimuksen tekijät: Rina Sällström & Anni Raatikainen

Tutkimuksen julkaisu: Tutkimus julkaistaan mahdollisesti netissä, mutta raportoinnista ei voi identifioida osallistujia.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijoiden ja samaan ryhmähaastatteluun osallistuvien sosiaalityöntekijöiden tietoon ja nauhoitettu aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Materiaalia ei luovuteta kolmansille osapuolille.

Suostun siihen, että osallistun ryhmähaastatteluun ja haastattelussa antamiani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin. Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni tai että se vaikuttaa työsuhteeseeni. Jo kerättyä aineistoa voidaan kuitenkin käyttää tutkimusaineistona.

Päiväys

---

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

## Bilaga 3: frågeformulär

### Kyselylomake

Kyselylomake on osa käytäntötutkimusta, jossa tutkitaan sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välistä yhteistyötä. Kyselyn tuloksia käytetään tutkimuksen raportoinnissa, mutta kyselyyn osallistujia ei pysty tunnistamaan vastausten perusteella.

#### 1. Millaisena näet asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisen suhteen aikuissosiaalityössä?

---

---

---

---

#### 2. Mitä asiakkaiden ja työntekijöiden välinen yhteistyö mielestäsi tarkoittaa aikuissosiaalityössä?

---

---

---

---

#### 3. Miten aktiivisena tai passiivisena koet asiakkaan ja sosiaalityöntekijän roolit yhteistyössä?

Ympyröi vastaus joka parhaiten vastaa mielipidettäsi

##### Asiakkaan rooli

1. Aktiivinen
2. Jokseenkin aktiivinen
3. Ei aktiivinen eikä passiivinen
4. Melko passiivinen
5. Passiivinen

##### Sosiaalityöntekijän rooli

1. Aktiivinen
2. Jokseenkin aktiivinen
3. Ei aktiivinen eikä passiivinen
4. Melko passiivinen
5. Passiivinen

**4. Miten mielestäsi vastuu ja velvollisuudet jakautuvat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä toimivassa yhteistyössä? Ympyröi vastaus joka parhaiten vastaa mielipidettäsi**

Asiakkaan vastuu

1. Suuri vastuu ja velvollisuus
2. Melko suuri vastuu ja velvollisuus
3. Ei suurta tai vähäistä vastuuta
4. Melko vähäinen vastuu ja velvollisuus
5. Ei lainkaan vastuuta tai velvollisuuksia

Sosiaalityöntekijän vastuu

1. Suuri vastuu ja velvollisuus
2. Melko suuri vastuu ja velvollisuus
3. Ei suurta tai vähäistä vastuuta
4. Melko vähäinen vastuu ja velvollisuus
5. Ei lainkaan vastuuta tai velvollisuuksia

**5. Minkälaisia kokemuksia sinulla on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä yhteistyöstä?**

Ympyröi vastaus joka parhaiten vastaa mielipidettäsi

1. Hyviä
2. Enimmäkseen hyviä
3. Ei hyviä eikä huonoja
4. Enimmäkseen huonoja
5. Huonoja

Minkälaisia ongelmia on ilmennyt?

---

---

---

**6. Koetko olevasi tyytyväinen tämänhetkiseen yhteistyöhön? Ympyröi vastaus joka parhaiten vastaa mielipidettäsi**

1. Tyytyväinen
2. Jokseenkin tyytyväinen
3. Ei tyytyväinen eikä tyytymätön
4. Melko tyytymätön
5. Tyytymätön

**7. Koetko sosiaalityöntekijöiden tämänhetkisten työtapojen rajoittavan yhteistyötänne, kuten tapaamisia tai muuta yhteydenpitoa?**

Kyllä

Ei

Miten? \_\_\_\_\_

---

---

**8. Uskotko sosiaalityön muuttuvan perustoimeentulotuen siirtyessä Kelaan 1.1.2017?**

Kyllä

Ei

Miten? \_\_\_\_\_

---

---

**9. Uskotko sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisen yhteistyön muuttuvan perustoimeentulotuen siirtyessä Kelaan?**

Kyllä

Ei

Miten? \_\_\_\_\_

---

---



**10. Miltä haluaisit sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisen yhteistyön näyttävän tulevaisuudessa?**

---

---

---

---

*Kiitos paljon, arvostamme tutkimukseen osallistumistasi!*