



HÖGSKOLAN
DALARNA

Examensarbete

Grundnivå

Bemötande i mellanmännsliga möten i socialt arbete

En fallstudie om bemötandet hos Familjerätten i Borlänge

Treatment in interpersonal encounters in social work

Författare: Emma Bergh och Tilde Nilsson

Institution: Högskolan Dalarna

Handledare: Marcus Falk Johansson

Examinator: Peter Nilsson

Ämne/huvudområde: Socialt arbete

Kurskod: GSA2AF

Högskolepoäng: 15hp

Examinationsdatum: 2023-03-24

Vid Högskolan Dalarna finns möjlighet att publicera examensarbetet i fulltext i DiVA. Publiceringen sker Open Access, vilket innebär att arbetet blir fritt tillgängligt att läsa och ladda ned på nätet. Därmed ökar spridningen och synligheten av examensarbetet. Open Access är på väg att bli norm för att sprida vetenskaplig information på nätet. Högskolan Dalarna rekommenderar såväl forskare som studenter att publicera sina arbeten Open Access.

Jag/vi medger publicering i fulltext (öppet tillgänglig på nätet, Open Access):

Ja ✓ Nej

Högskolan Dalarna – SE-791 88 Falun – Tel 023-77 80 00

I övrigt gäller lärarens anvisningar.

Sammanfattning

Syftet med denna studie var att undersöka bemötande på Familjerätten i Borlänge, utifrån klienters uppfattningar, handläggares upplevelser och hur begreppet bemötande synliggörs i Borlänge Kommuns värdegrund. Empirin samlades in genom en enkätstudie, dokumentstudie och semistrukturerade intervjuer. Vidare använde vi oss av professionsetik som teoretiskt ramverk. Empirin analyserades med hjälp av en tematisk analys och diskuterades därefter utifrån professionsetik och tidigare forskning. Resultatet visar att klienter hos familjerätten i Borlänge upplevde ett gott bemötande från handläggarna. Klienterna upplevde ett gott bemötande när handläggarna var lyhörda, visade respekt och var trevliga. Vidare beskriver handläggarna på Familjerätten i Borlänge att de tycker ett gott bemötande är när man visar respekt, anpassar sig utifrån klientens behov, skapar förtroende, är neutrala och förstående. De belyste även vikten av att skapa en god relation till klienten. Borlänge Kommuns värdegrund genomsyrar arbetet och de värderingar de har på Familjerätten.

Nyckelord: Socialt arbete, värdegrundsarbete, familjerätt, klienter, professionsetik.

Abstract

The purpose of this study was to examine treatment at the Family Court in Borlänge, based on clients' perceptions, case managers' experiences and how the concept of treatment is made visible in Borlänge Municipality's core values. The empirical data was collected through a questionnaire study, document study and semi-structured interviews. Furthermore, we used professional ethics as the theoretical framework. The empirical data was analyzed using a thematic analysis and the empirical data was then discussed based on professional ethics and previous research. The results show that clients at the Family court in Borlänge municipality experienced good treatment from the caseworkers. The clients experienced good treatment when the case managers were responsive, showed respect and were nice. Furthermore, the caseworkers at Familjerätten in Borlänge municipality describe that they think good treatment is when you show respect, adapt to the client's needs, create trust, are neutral and understanding. They also highlighted the importance of creating a good relationship with the client. Borlänge municipality's core values permeate the work and the values they have in the organization.

Keywords: Social work, value-based work, family law, clients, professional ethics.

Innehållsförteckning

1. Inledning	7
2. Bakgrund	7
2.1 Bemötande	7
2.2 Den allmänna uppfattningen och förtroendet för socialt arbete.....	8
2.3 Problemformulering	9
3. Syfte.....	9
3.1 Frågeställningar.....	9
4. Centrala begrepp:	9
5. Tidigare forskning	10
5.1 Individnivå	10
5.1.1 Egenskaper klienter värdesätter hos socialarbetare.....	10
5.1.2 Socialarbetarens syn på relationen till klienten.....	11
5.1.3 Att bygga terapeutisk allians	12
5.2 Organisationsnivå:	13
5.2.1 Organisationens struktur	13
5.2.2 Vikten av ett gott förtroende för myndigheter	13
5.2.3 Organisationens värderingar	14
6. Teoretiskt ramverk	14
6.1 Professionsetik	14
6.2 Pliktetiskt förhållningssätt.....	15
6.3 Konsekvensetiskt förhållningssätt.....	15
6.4 Teorins relevans för uppsatsen.....	16
7. Metod.....	17
7.1 Design	17
7.2 Urval	17
7.3 Material	17

7.3.1 Enkäter	17
7.3.2 Intervjuerna	18
7.3.3 Dokument	19
7.4 Analysmetod	20
7.5 Tillförlitlighet och äkthet	20
7.6 Etiska överväganden	21
8. Resultat	23
8.1 Enkäter	23
8.2 Intervjuer	24
9. Diskussion	33
9.1 Egenskaper som främjar ett gott bemötande	33
9.2 Värdegrunden	36
9.3 Metoddiskussion	37
10. Slutsatser	38
11. Referenser	39
12. Bilagor	42
12.1 Bilaga 1: Informationsbrev intervjuer	42
12.2 Bilaga 2: Intervjuguide	43
12.3 Bilaga 3: Informationsbrev enkät	44
12.4 Bilaga 4: Enkät	45
12.5 Bilaga 5: Blankett för etisk egengranskning av studentprojekt som involverar människor	55

1. Inledning

Borlänge kommuns värdegrund består av tre värden som lyder “Jag finns här för Borlängebon”, “Jag gillar utmaningar” och “Jag möter varje människa med öppenhet. Borlänge kommun (2022) menar att innebörden av dessa tre värden är att de är trevliga och professionella i deras bemötande, de lyssnar på medborgarna för att enklare kunna möta deras behov och leverera de tjänster som medborgarna efterfrågar, de vill alltid utvecklas och bidra till förändring, de visar respekt för alla de möter och ser alla människors lika värde. Kommunen understryker att detta ska genomsyra kommunens verksamheter och värdegrunden lyfter fram ett gott bemötande som centralt, av den anledningen utförs en fallstudie på Familjerätten i Borlänge. I denna fallstudie undersöks hur klienter uppfattar bemötandet i mötet med familjerätten och hur handläggare upplever bemötandet, samt hur begreppet bemötande synliggörs i Borlänge kommuns värdegrund.

Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd (MFoF) är en statlig myndighet under Socialdepartementet. De ska bedriva ett kunskapsbaserat arbete i frågor som rör familjerådgivning, föräldrastöd och familjerätt. Familjerätten har till uppgift att hjälpa enskilda med frågor om vårdnad, umgänge, adoptioner, faderskap och boende. Familjerätten erbjuder samarbetsamtal och informationssamtal (Borlänge Kommun, 2022).

2. Bakgrund

2.1 Bemötande

Socialt arbete är en profession som syftar till att skapa förändring och lösa olika problem som berör mellanmänniskliga relationer (Larsson & Trygged, 2022). Bemötande är ett centralt begrepp i denna uppsats och har stor relevans för socialt arbete då socialarbetare interagerar med många olika människor. Den professionella behöver vara medveten om att alla är människor och vilken påverkan en professionell kan ha på klientens liv. Om de professionella får klienten att känna sig dum, skamsen, avvisad, hjälplös, liten eller dylikt, så kan det påverka klientens självkänsla negativt (Røkenes & Hanssen, 2016).

Kunskapsguiden (2022) är en hemsida från Socialstyrelsen som finns till som ett kunskapsstöd för verksamheter och medarbetare inom socialtjänsten. De beskriver ett gott bemötande som något som bidrar till delaktighet och inflytande. Ett gott bemötande bidrar även till att stärka klientens förmåga att hantera sin situation, klienten kan få bättre självkänsla och kan känna att det är hen som har kontrollen och makten över sin vardag. Det är viktigt med ett gott bemötande för att de personer som är i behov av stöd och hjälp faktiskt ska vilja

och våga söka hjälp. Kunskapsguiden (2022) beskriver att grunden till ett gott bemötande är att man har ett empatiskt förhållningssätt, man ska se den andra människan och kunna leva sig in i den andres problem. Man ska även kunna arbeta på klientens villkor, vilket ibland kan innebära att acceptera ett nej från klienten även om man tror att ett alternativ skulle vara det bästa för klienten. Man ska inte arbeta med att försöka övertala klienten, utan man ska arbeta med att motivera. Det är viktigt att man kan lyssna in klientens behov och önskemål och vara lyhörd. Man ska även kunna skapa en trygghet men också veta gränsen mellan sitt yrke och privatliv, man kan vara personlig men inte privat. Kunskapsguiden (2022) skriver även att för ett gott bemötande måste man även vara flexibel, vilket innebär att kunna arbeta i olika miljöer och anpassa arbetssättet efter klienten.

Bemötandet är en viktig grund för att en terapeutisk allians ska kunna utvecklas. Det band som en klient och socialarbetare utvecklar och det arbete dem utför utvecklar en terapeutisk allians (Larsson & Trygged, 2022). För att kunna skapa en god relation och en god kontakt med klienten så är det viktigt att man som professionell visar intresse, är lyhörd, skapar och gör klienten delaktig, respekterar klienten och ger stöd och är empatisk. När en relation är professionell så kännetecknas den av att klienten får det stöd och den hjälp den behöver. En fördel i mötet med klienten är att ha ett empatiskt förhållningssätt vilket betyder att man lyssnar och är intresserad när klienten berättar om sin problematik eller om en upplevelse. Man ska också kunna sätta sig in i klientens känslor och visa förståelse även om man själv inte varit med om liknande eller om man inte tycker klienten har rätt. Det är viktigt att förstå den andra personens situation utan att ta på sig dennes problem (Hurtig, 2021).

2.2 Den allmänna uppfattningen och förtroendet för socialt arbete

Nilsson och Landstedt (2022) beskriver att förtroendet för socialarbetare i Sverige har minskat sedan 2010. Socialtjänsten påverkas av detta då det kan ses som ett hot mot legitimiteten. Det kan bidra till ett starkt motstånd och även förvärra de allmänna negativa uppfattningarna och åsikterna om det sociala arbetet som görs (Nilsson & Landstedt, 2022). Den generella bilden av socialtjänsten bland övriga personer är oftast negativ. När en individ kommer i kontakt med en socialsekreterare kan man dock bli glatt överraskad av ett gott bemötande och dessa individers allmänna inställning och bild av socialtjänsten blir då utmanad. Många ser socialtjänsten och socialsekreterare som en hel organisation, men det finns en del som skiljer på socialtjänsten och socialsekreterare. Därför har det stor betydelse hur socialsekreterare och socionomer i övrigt agerar och förhåller sig i ett möte (Ponnert & Svensson, 2019).

2.3 Problemformulering

I bakgrunden lyfts vikten av ett gott bemötande och egenskaper som klienter och brukare tycker är viktiga hos socialarbetare. Vi kan se att förtroendet minskat och allmänhetens negativa åsikter om socialarbetare och sociala tjänster har ökat. Det minskade förtroendet bidrar till att bemötandet blir ännu viktigare från individer som företräder myndigheter och även bemötandet från myndigheter som helhet (Nilsson & Landstedt, 2022). Borlänge Kommun har en värdegrund som har ett stort fokus på bemötande och är tänkt att det ska genomsyra kommunens verksamheter, därav vill vi undersöka arbetet de utför med detta. I nuläget finns det inte mycket forskning i Sverige om vad klienter värdesätter för egenskaper hos socialarbetare eller vad socialarbetare anser är viktiga egenskaper för ett gott bemötande, därför gör vi denna studie.

3. Syfte

Syftet är att undersöka bemötande på Familjerätten i Borlänge, utifrån klienters uppfattningar, handläggares upplevelser och hur begreppet bemötande synliggörs i Borlänge Kommuns värdegrund.

3.1 Frågeställningar

Hur uppfattar de vuxna klienterna bemötandet hos familjerätten?

Vilka aspekter i bemötandet uppfattar handläggare inom familjerätten som viktigast i relationen till klienterna?

Hur upplever handläggare inom familjerätten att de kan arbeta för att ge ett gott bemötande?

Hur påverkar Borlänge Kommuns värdegrund deras arbete med bemötande?

4. Centrala begrepp:

Bemötande: Med bemötande avses förhållningssätt hos socialarbetare i mötet med en klient.

Familjerätten: Familjerätten omfattar frågor om äktenskap och samboende, förhållandet mellan föräldrar och barn samt arvsrätt. Det rymmer även regler om gode män och förvaltare. Utreder frågor som vårdnad, umgänge och boende (Regeringskansliet, u.å.)

Klient: En klient är en mottagare av en tjänst.

5. Tidigare forskning

För att undersöka tidigare kunskapsläge genomfördes litteratursökningar med hjälp av följande söktermer: “family law”, “Sweden”, “service users”, “parents in sweden”, evidence based practice”, “ebp”, “social work”, “client”, “interpersonal relationship”, och “helping relationship”. Vidare har vi hittat artiklar genom att kolla i referenslistorna på andra artiklar.

5.1 Individnivå

5.1.1 Egenskaper klienter värdesätter hos socialarbetare

En studie från Storbritannien (Bredford et al., 2008) och en studie från Hong Kong (Kam, 2020) lyfter båda upp vikten av att känna en vänskap till socialarbetaren och att relationen ska vara av vänskaplig karaktär. Den vänskapsliknande relationen bidrog till att klienterna vågade öppna upp sig och det var lättare att prata om jobbiga saker. Genom att de öppnade upp sig fick de bättre hjälp och stöd (Bredford et al., 2008; Kam, 2020). Även Sinai-Glazer (2020) lyfter vikten av en vänskaplig relation men beskriver det endast som att relationen ska vara familjär och att socialarbetaren ska kännas som en vän (Sinai-Glazer, 2020). Skillnaden mellan Bredford et al. (2008) och Kam (2020) var att Bredford et al. (2008) menade på att det var själva vänskapsrelationen i sig som bidrog till att brukarna vågade öppna upp sig i större utsträckning, medan Kam (2022) menade på att förtroendet som kom från vänskapsrelationen var den bidragande faktorn till att brukarna vågade öppna upp sig. Bredford et al. (2008) tog även upp att brukarna visste att de inte skulle betrakta socialarbetaren som en vän men att brukarna också förväntade sig en ömsesidighet i relationen, där det fanns möjlighet för socialarbetaren att också ventileras. Brukarna upplevde dock att socialarbetarna alltid förhöll sig professionella men att socialarbetarna ibland kunde vara flexibla för att kunna bemöta brukarens behov (Bredford et al., 2008).

Bredford et al. (2008) lyfte även upp en del personliga egenskaper som brukarna värdesätter hos socialarbetare. Dessa var värme, medmänsklighet, omtanke, empati och vänlighet. Många av brukarna tyckte att ett aktivt lyssnande var viktigt men även att socialarbetaren inte dömde en när man visade sig sårbar. Tillgänglighet var även något som brukarna värderade högt. Att socialarbetaren var tillgänglig och visade att de hade tid för brukaren (Bredford et al., 2008). En annan studie som är gjord i Israel (Sinai-Glazer, 2020) och baserad på mödrar värderade förtroendet mellan socialarbetare och klient väldigt högt och ansåg även att det var en central del i ett hjälpförhållande. Förtroendet i en hjälprelation bidrar till att klienter känner sig trygga nog att visa sig sårbara och vågar gå in på de mest

känslomässiga händelserna och känslorna. Mödrarna betonade dock att det är viktigt med kärlek och stöd i den hjälpande relationen (Sinai-Glazer, 2020). Sinai-Glazer (2020) beskriver vidare att förtroendet anses som en viktig byggsten i den hjälpande relationen. Många klienter kopplar förtroendet till hur mycket de är villiga att dela med sig av. Ett gott förtroende till socialarbetare bidrog i många fall till att klienten i högre grad vågade öppna upp sig och visa sig sårbar. Även denna studie tar upp aktivt lyssnande som en viktig aspekt i den hjälpande relationen. Att lyssna aktivt resulterar i att klienten känner sig lyssnad på och förstådd. Beredford et al. (2008) tog upp att medmänsklighet var en personlig egenskap som värderades högt av klienterna, även Sinai-Glazer (2020) tog upp medmänsklighet som en viktig egenskap. Sinai-Glazer (2020) skriver vidare att klienterna tycker om när de blev bemötta av en socialarbetare som var medmänsklig och kunde känna medkänsla. Brukarna tyckte om när socialarbetaren visade att "jag finns här för dig".

5.1.2 Socialarbetarens syn på relationen till klienten

I en studie som utfördes av Perlinski et al. (2012) i Sverige så menar socialarbetarna som intervjuades att relationen mellan klient och socialarbetare har stor betydelse för att uppnå positiva resultat. Relationen samt tillit och förtroende är nyckelkomponenter för ett framgångsrikt arbete mellan klient och socialarbetare (Perlinski et al., 2012). Även Sinai-Glazer (2020) belyser vikten av att bygga ett förtroende hos klienterna och anser också att förtroendet är en av de viktigaste byggstenarna för en framgångsrik hjälprelation. Om det inte finns förtroende i en relation så finns det ingen relation (Sinai-Glazer, 2020). Perlinski et al. (2012) fortsätter beskriva att relationen i sig är viktig för att kunna arbeta med klienter. Förtroende och tillit är viktigt i relationen och det är viktigt att bygga en allians med klienten. Ingen av socialarbetarna som blev intervjuade ser på relationsskapande som en professionell färdighet utan mer som en allmän känsla som man själv besitter och skapar, men denna känsla kan vara en förutsättning för att skapa ett professionellt förhållningssätt. Socialarbetarna tar även upp att man ska bemöta klienterna på ett "snällt" sätt och visa respekt, samt att det är viktigt att det första mötet är bra och tillfredsställande (Perlinski et al., 2012). Sinai-Glazer (2020) tar även upp vikten av att arbeta med ett aktivt lyssnande. Under samtal med en klient ska man vara närvarande och verkligen ta sig tiden att förstå. Ett aktivt lyssnande kräver att man är engagerad (Sinai-Glazer, 2020).

5.1.3 Att bygga terapeutisk allians

Terapeutisk allians är något som är viktigt för ett gott bemötande. En terapeutisk relation består av diverse samverkande delar som bland annat empati, mottaglighet och en förmåga att skapa en trygg omgivning. Det känslomässiga band tillsammans med det arbete som görs mellan klient och den professionella skapar en terapeutisk allians. Forskning visar på att en stark terapeutisk allians är något som är av stor betydelse för utfallet av den hjälp som klienten får (Larsson & Trygged, 2022). Den terapeutiska alliansen handlar om att bygga ett förtroende mellan klient och socialarbetare där klienten ska förstå att socialarbetaren står på dennes sida. Det är viktigt att hitta och ta fram de styrkor som klienten själv besitter och bygga vidare på dessa styrkor. Det ska finnas en lagom nivå av utmaning och förväntan (Kirsh & Tate, 2006).

Nødtvedt et al. (2019) behandlar och svarar på viktiga nycklar och faktorer inom den terapeutiska alliansen, men även den terapeutiska alliansen inom psykoterapi i allmänhet vilket är relevant för detta arbete och därav implementerar vi denna artikel i arbetet. Den terapeutiska alliansen anses vara en av nycklarna för klientförändring. Klienter uppskattar när terapeuten eller socialarbetaren är varm, omtänksam, engagerad och förstående. Den terapeutiska alliansen ska bestå av ärlighet, äkthet, värme och engagemang. Klienter vill mötas av ett genuint intresse och en varm omtanke. Terapeuten ska visa att den finns där för klienten och visa att hen är en ärlig person som kan relatera till klienten på ett ärligt sätt. Något som också var viktigt vid det första mötet var terapeutens reaktion på klientens problematik och historia. När klienten pratade om sin problematik och var sårbar så var terapeutens reaktion en viktig aspekt för att klienten skulle känna sig trygg och att hen blev lyssnad på. När detta sker redan vid första kontakt så bidrar det till en bra start på den allians som kommer utvecklas. Det fanns en känsla av att någon faktiskt ser och lyssnar på mig. De utmaningar som identifierades i den terapeutiska alliansen var att en del klienter kände att det inte fanns tid eller utrymme för att prata om det som klienterna kände att de ville prata om under sessionerna. Det kunde även ske missförstånd som bidrog till en sämre terapeutisk allians. Missförstånd som att terapeuten uppfattade klienten på ett visst sätt medan klienten inte alls såg sig själv på det viset och även att klienten upplevde vissa händelser i hans liv som negativa medan terapeuten tyckte något annat (Nødtvedt et al., 2019).

5.2 Organisationsnivå

5.2.1 Organisationens struktur

Fokuset i forskning inom detta område har för det mesta berört relationen mellan socialarbetare och klient, hur relationen påverkar klienten och resultatet av den hjälp som personen får. Vi kan inte identifiera samma mängd forskning när det kommer till hur organisationens struktur påverkar klienten med klientens synvinkel i fokus. Grell et al. (2020) visar på att det uppkommer olika typer av barriärer som organisationen skapat, bland annat den mängd kontakter som krävs för klienter som har haft ett behov som är mer komplext där kontakt med flertalet olika socialarbetare behövs. De formella gränserna och reglerna som finns skapar en betydande barriär för relationen mellan klient och socialarbetare, i de fall som var mer positiva var det oftast ett resultat av ett mer informellt bemötande än vad den formella organisationen skapat. Detta skedde på grund av att socialarbetarna i dessa fall hade varit mer gränsöverskridande vilket var meningsfullt för klienten på flertalet olika sätt. Forskaren kunde identifiera två typer av gränsöverskridande hos socialarbetarna. Den första rör de formella gränserna inom organisationen, den andra rör förväntningarna som enskilda socialarbetare har baserat på deras formella och professionella roll (Grell et al., 2020).

Det går alltså att se att en organisation kan hjälpa och stötta när det kommer till hur klienterna upplever den hjälp de får och den relation som byggs mellan dem och socialarbetaren. En organisation behöver regler och ramverk att följa, men klientens behov och önskan får ej glömmas bort.

5.2.2 Vikten av ett gott förtroende för myndigheter

Enligt Nilsson och Landstedt (2022) är förtroendet en viktig del i arbetet mellan myndigheter och enskilda individer. Förtroendet för socialarbetare i Sverige har minskat sedan 2010, det går att se att 40% av den generella befolkningen rapporterade höga nivåer av tillit medan cirka 20% rapporterade en låg nivå av tillit. Förtroende är viktigt i alla slags relationer, det är inte bara viktigt mellan individer utan även mellan individer och organisationer. Förtroendet utgör en förutsättning för att samhället ska fungera. En viktig nyckel för att socialtjänsten ska kännetecknas med bra legitimitet är att det finns ett gott förtroende. Om det inte finns ett förtroende från individen till organisationen, som i detta fall är socialtjänsten, så kan individen undvika att vända sig till socialtjänsten. Om allmänheten känner lågt förtroende gentemot socialtjänsten så kan det få negativa konsekvenser. Nilsson och Landstedt (2022) beskriver vidare att ett förtroende för socialtjänsten också är viktigt för de individer som aldrig varit i

kontakt med socialtjänsten. För att de ska våga ta hjälp och kontakta socialtjänsten så är det allmänna förtroendet för socialtjänsten viktigt. Förtroendet blir extra viktigt när socialarbetare och myndigheter kommer i kontakt med människor som har en låg inkomst och låg utbildningsnivå då de i större utsträckning än övriga befolkningen har ett minskat förtroende för myndigheter (Nilsson & Landstedt, 2022).

5.2.3 Organisationens värderingar

De organisatoriska värderingarna är viktiga och har oftast en central roll i organisationen. Värderingarna ska vägleda arbetarna i deras val och beteende. Värderingarna utgör en slags identitet för organisationen och kan ha ett stort inflytande, samt en lång räckvidd. De som arbetar inom organisationerna har lätt att karaktärisera organisationen baserat på det dem upplever på arbetsplatsen. De har även lätt att identifiera sig med organisationens värderingar, till exempel "vi gillar att nå våra mål och vi vill erbjuda bra service". Men lika lätt som arbetarna kan identifiera sig med organisationens värderingar så kan de också upptäcka brister som till exempel "vi måste vara mer lyhörda" eller "vi måste bli mer framåt". Att ha värderingar inom organisationen är viktigt då de framhäver organisationens dynamik och karaktär (Bourne & Jenkins, 2013).

6. Teoretiskt ramverk

6.1 Professionsetik

Professionsetiken kan enligt Christoffersen (2007) hjälpa till att styra handlande och hjälpa socialarbetare till att bli medvetna om hur de ska hantera etiska problem. Professionsetiken utgår ifrån förhållandet mellan professionsutövare och klient, där hänsynen till klienten och att vilja bidra med hjälp går före allt. Klienten står i centrum för det professionella arbetet. Enligt Christoffersen (2007) kan professionsetiken sammanfattas i fem punkter. Punkterna är känslomässig neutralitet, universalism, kollektiv inriktning, prestationsinriktad och att den professionella relationen är begränsad. Utöver dessa fem punkter så är professionsutövaren tvungen att ta etisk hänsyn i relationen till klienten. Relationen mellan professionsutövare och klient bygger på respekt och på ett förtroende där klienten förväntas tala sanning (Christoffersen, 2007).

Människovärdesprincipen ska finnas med i allt socialt arbete och är därför en grundfråga i etiken. Det innefattar hur människans och livets värde bör uppfattas. Svaret som kommer av denna fråga är att människor har lika värde. Värdet en individ har som människa bestäms inte utifrån vilken status individen har, hur mycket gott individen gjort eller vilket slags

välbefinnande individen har utan värde tillhör livet som människa. Människovärdesprincipen kan ses som ett ansvar och respekt för den andra människan. En viktig förutsättning inom etiken är att man tar hänsyn till det höga värde en människa har (Akademikerförbundet SRR, 2017).

Även akademikerförbundets etiska kod för socialarbetare (Akademikerförbundet SRR, 2017) lyfter den grundläggande synen på andra människor och även viktiga egenskaper en person bör besitta för ett visst yrke. Den etiska koden för socialt arbete betonar även vikten av att klientens önskemål och perspektiv vägs in i alla beslut. Utöver att respektera klientens önskemål så finns det en norm som ingår i det professionsetiska förhållningssättet för socialt arbete. Normen handlar om att man inte ska döma en klient. Genom ett icke-dömande förhållningssätt kan en öppenhet och ett förtroende skapas mellan socialarbetare och klient (Akademikerförbundet SRR, 2017). Vi kan handla utifrån ett pliktetiskt förhållningssätt eller ett konsekvensetiskt förhållningssätt.

6.2 Pliktetiskt förhållningssätt

Pliktetiken innebär att en handling eller regel har direkta kvaliteter som gör den rätt eller orätt (Blennberger, 2002; Akademikerförbundet SRR, 2017). Enligt Akademikerförbundets etiska kod för socialarbetare (Akademikerförbundet SRR, 2017) kan flera etiska normer aktualiseras i vardagliga valsituationer, som till exempel ärlighet och (social) rättvisa. Normer som dessa har en viktig plats i känslan och tanken och personer som har en jämlik hållning, visar respekt och är ärliga skapar tillit och väcker sympati. Så länge individen följer sin plikt kan en handling ses som etisk riktig. Följer individen inte sin plikt så anses handlingen inte riktig. (Akademikerförbundet SRR, 2017). När man ska avgöra om en pliktetisk handling är rätt så undersöker man inte eventuella konsekvenser. Det man i stället gör är att man granskar handlingen eller regeln (Blennberger, 2002).

Exempel på pliktetiska ställningstaganden kan vara att det i kommunen finns en värdegrund som säger att vi ska agera på ett visst sätt och detta innefattar ett gott bemötande. Utgångspunkten i pliktetik är en individs moraliska plikter. Utifrån ett pliktetiskt förhållningssätt så ska vi ha ett gott bemötande som är respektfullt för människovärdet. (Akademikerförbundet SRR, 2017).

6.3 Konsekvensetiskt förhållningssätt

Konsekvensetik handlar om vilka konsekvenser en handling eller regel kan få, för att undersöka detta aktualiseras frågan redan innan om vilka konsekvenser en handling eller en

regel kan ha. Den etiska statusen på handlingen sätts som "rätt" eller "orätt" baserat på konsekvenserna (Blennberger, 2005; Akademikerförbundet SRR, 2017). Blennberger (2005) skriver att man kan använda sig av konsekvensetiken som beslutsmetod, vilket författaren menar betyder att man redan innan ett handlande försöker uppskatta sannolika konsekvenser utifrån den information som fanns just då. Om det senare visar sig konsekvenser som man inte räknat med så antas man ändå handlat rätt om man hade välgrundade skäl till att tro att den handlingen man valde skulle få de bästa konsekvenserna. Att använda konsekvensetik kan alltså innebära osäkerheter och aspekter man inte förutsåg men enligt författaren anses denna metod som den bästa vi har. Blennberger (2005) skriver även att genom att använda en konsekvensetisk beslutsmetod så inhämtar vi all information vi kan för att vara välinformerade, vi är även opartiska och öppensinnade. De två huvudfrågor som aktualiseras i en konsekvensetisk bedömning är "*vilka personer ska vi ta störst hänsyn till när vi värderar konsekvenserna?*" och "*vad avser vi med goda konsekvenser?*". Om man i stället tittar på en handling i efterhand så kallas det riktighetskriterium, vilket innebär att man sammanfattar innehållet efter handlingen vilket ger bättre möjligheter för att se om man handlat rätt (Blennberger, 2005).

Enligt Akademikerförbundets etiska kod för socialt arbete (Akademikerförbundet SRR, 2017) kan ett exempel på ett konsekvensetiskt förhållningssätt vara att man redan innan tänker "finns det risk för att någon drabbas på ett allvarligt sätt?". I det sociala arbetet ska man handla så att konsekvenserna sannolikt blir dem bästa för den som berörs. De man möter ska känna att de har ett värde i sig själva och inte att en handling utförs som ett medel eller instrument för något. Handlandet ska även ske på det vis man själv önskar att handlandet utförs i samma situation och detta ska vara vägledande för socialarbetare (Akademikerförbundet SRR, 2017).

6.4 Teorins relevans för uppsatsen

I fallet vi studerar så har man en värdegrund som betonar bemötande. För att undersöka om värdegrunden färgar bemötandet kan vi använda professionsetiken som en förklaringsmodell. Vi kan tolka det som att socialarbetarna arbetar efter ett pliktetiskt förhållningssätt som säger att ett gott bemötande är viktigt för att leva upp till värdegrunden. Säger socialarbetarna att värdegrunden är sekundär och att bemötandet handlar om att bygga starka relationer där socialarbetarna vill att det ska gå bra för klienterna, kan man tolka det som ett konsekvensetiskt förhållningssätt. Vi kan se att värdegrunden i detta fall kan tillämpas på olika sätt. Gott bemötande är även motiverat på olika sätt, det kan ses som en pliktetisk

handling där värdegrunden säger att vi ska möta alla människor med öppenhet, respekt och vara trevlig. Bemötande inom ett konsekvensetiskt handlande kan innebära att bemötandet är centralt i en relation för att vi ska uppnå terapeutisk allians.

7. Metod

7.1 Design

Studiens syfte är fokuserat på ett specifikt och avgränsat fall, Familjerätten i Borlänge kommun och fenomenet “Bemötande mellan familjerätten och klienten”. Enligt Yin (2014) och Bryman (2018) är en fallstudie relevant när man ska studera specifika fenomen i en viss kontext, därför har denna studie en fallstudiedesign.

7.2 Urval

Urvalet av respondenter i denna uppsats består av vuxna klienter hos Familjerätten samt familjerättshandläggare, ett bekvämlighetsurval valdes vid rekryteringen. Denna uppsats använder ett bekvämlighetsurval av anledningen att vi ville ge så många klienter som möjligt möjlighet att delta i studien. För att få in mer kvalitativa data tillfrågades tre handläggare på Familjerätten i Borlänge att delta i intervjuer som syftade till att bidra med fördjupade kunskaper om bemötandet mellan handläggare och klient.

7.3 Material

Denna studie genomfördes genom en fallstudiedesign där materialet var enkäter, intervjuer och dokument.

7.3.1 Enkäter

En enkät utformades som innehöll 22 frågor, både öppna och slutna som var indelade i fem avsnitt. Första avsnittet handlade om allmänna frågor rörande kön, familjesituation och anledning till kontakt med familjerätten (“hur ser din familjesituation ut?”). Detta följs sedan av ett avsnitt rörande första kontakten (“hur upplevde du bemötandet vid första kontakten?”) och vidare till ett avsnitt om kontakten/bemötande (“vilka egenskaper hos en handläggare värdesätter du mest för att uppleva ett bra bemötande?”). Vidare kommer avsnittet som berör Borlänge Kommuns värdegrund (“Jag finns här för Borlängebon” innebär att de har fokus på sitt uppdrag och att de är professionella och trevliga i sitt bemötande. Upplever du att

Familjerätten uppfyller detta?") och avslutningsvis kommer avsnittet avslutande reflektioner (Är det något du vill lägga till rörande bemötandet av familjerätten som vi inte har frågat om?). Vid utformande av frågorna till enkäten har Familjerättens åsikter och tankar tagits i åtanke (Se bilaga 4 för enkäten i sin helhet).

7.3.2 Intervjuerna

En intervjuguide utformades baserat på enkäternas frågeområden. Intervjuguiden innehöll tio frågor som syftar till att undersöka handläggarnas syn på a) Borlänge kommuns värdegrund och b) bemötande. Intervjuguiden innehöll även bakgrundsfrågor rörande informanternas utbildning och yrkeserfarenhet från familjerätten. Intervjuguiden innehöll allmänna frågor som rör utbildning och hur länge de har arbetat hos familjerätten (se tabell 1). Den går sedan vidare till frågor som rör deras sätt att arbeta på och hur de upplever diverse egenskaper som forskning har visat på är viktiga för ett gott bemötande samt relation mellan klient och professionell ("Vilka egenskaper hos handläggare tror du är viktigast för att klienterna ska uppleva ett gott bemötande?"). Avslutningsvis berör den frågor kring Borlänge Kommuns värdegrund och hur de arbetar för att de värden som värdegrunden innefattar uppfylls ("Vi finns här för Borlängebon: Det innebär att vi har fokus på vårt uppdrag, vi är professionella och trevliga i vårt bemötande. Hur arbetar du för att detta ska uppfyllas?").

Intervjuerna utfördes på Familjerätten i Borlänge i ett avskilt rum under en förmiddag. Varje intervju tog ca 30 minuter och vi hade 10 minuters paus mellan varje intervju. Intervjuerna spelades in och transkriberades sedan ordagrant (Intervjuguiden finns i sin helhet i bilaga 2).

Tabell 1.

Nedan presenteras vilken utbildning respondenterna har, kön, samt hur länge de arbetat på Familjerätten i Borlänge.

	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3
Utbildning	Socionom	Sociolog	Sociolog
Arbetat på Familjerätten	8 månader	7 år	3 år
Kön	Kvinna	Kvinna	Kvinna

7.3.3 Dokument

De dokument som har använts i denna uppsats har samlats in från Borlänge Kommuns hemsida samt från Myndigheten för Familjerätt och Föräldraskapsstöd. Dessa dokument valdes efter rådfrågande med Familjerätten som rekommenderade och hänvisade oss till dessa sidor. Dokumenten valdes även då vi ville få djupare insikt i hur organisationen arbetade med bemötande och värdegrunden, samt hur socialtjänsten lyfter bemötande. Båda dokumenten ses som relevanta då de lyfter begreppen bemötande och värdegrund vilka är centrala delar i studiens syfte.

Styrmodell och organisation

Det första dokumentet är ett dokument som rör Borlänge Kommuns styrmodell och organisation (Borlänge Kommun, 2022) som är publicerad på Borlänge Kommuns hemsida. Syftet med den styrmodell de har tagit fram är att skapa möjligheten att ge ännu bättre service till Borlängebon. De beskriver att de bland annat gör detta genom att ha en starkt förankrad och tydlig organisation som håller Borlängebon i centrum och att ledarskapet inom politiken och förvaltningen skapar ett engagemang, tillit och förtroende där organisationen besitter en helhetssyn, handlingskraft och mod. De nämner att deras viktigaste utgångspunkt i arbetet alltid ska vara Borlängebon. De verksamheter som finns ska kontinuerligt arbeta och utvecklas med grund i det som är värdeskapande för Borlängebon. Dokumentet tar även upp Borlänge Kommuns värdegrund och vad denna innefattar.

Socialtjänstens bemötande

Socialstyrelsen har utvecklat en handbok som syftar till att underlätta tillämpningen av det regelverk som gäller när det kommer till Familjerätten (Socialstyrelsen, 2012). Myndigheten för Familjerätt och Föräldraskapsstöd (MFoF) publicerade publikationen på sin hemsida. Den beskriver bland annat att det är viktigt att en familjerättshandläggare är medveten om den svåra sits som klienterna kan befinna sig i. Det är inte ovanligt att de människor som kommer till familjerätten upplever rädsla, sorg, ilska och frustration. De är även på olika ställen i den process som de går igenom vilket innebär att det finns ett behov av att det bemötande de får har en utgångspunkt i deras aktuella behov. De är alla individuella människor vilket innebär att alla inte har samma behov av bemötandet, vissa kan behöva en längre utläggning med mycket information medan andra kan behöva att handläggaren är kort och rak i sina svar. Handläggaren behöver vara anpassningsbar och tydlig i sin roll, samt ha förmågan att bygga en tillitsfull relation till sina klienter.

7.4 Analyismetod

Då vi fick in två enkäter med begränsad information har vi sammanställt enkätresultatet i sin helhet. Studien syftar till att undersöka uppfattningar och upplevelser kopplade till bemötande och värdegrund, därför valdes en tematisk analys för att analysera intervjuerna. Langemar (2008) skriver att den tematiska analysen är välanvänd inom kvalitativ forskning. Langemar (2008) skriver även att den tematiska analysen är fördelaktig om forskaren vill fånga upp viktiga aspekter av den insamlade empirin. Dessa aspekter ska vara av vikt för att kunna besvara forskningsfrågan och syfte. Vi genomförde en induktiv tematisk analys, där vi först strukturerade vårt empiriska material, för att sedan arbeta fram teman (Langemar, 2008). Vi började med att transkribera intervjuerna för att sedan läsa igenom det. Vi markerade sedan citat och nyckelord som vi tyckte var utmärkande eller som återkom upprepade gånger i det transkriberade materialet. Vi identifierade sedan mönster som blev till koder och till slut teman och subteman som redovisas i avsnittet Resultat.

Dokumentet analyserades likt intervjuerna. En tematisk analys utfördes men i stället för en induktiv ansats så valdes en deduktiv ansats. Enligt Bryman (2018) är en dokumentanalys fördelaktig om man vill få fler perspektiv och därav en fördjupad studie av den specifika kontexten. Vi läste igenom dokumenten för att sedan identifiera teman som passar med studiens syfte och forskningsfrågor med fokus på bemötande. Vi identifierade sedan citat och nyckelord som passade in i våra valda teman. Bryman (2018) skriver att vid identifierande av teman så ska man vara uppmärksam på repetitioner, det vill säga återkommande ämnen, nyckelord och citat.

7.5 Tillförlitlighet och äkthet

Bryman (2018) beskriver att det inom kvalitativ forskning finns två grundläggande kriterier för bedömning. Dessa är *tillförlitlighet* och *äkthet*. Tillförlitlighet har fyra delkriterier: *Trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att styrka och konfirmera*.

Trovärdighet innebär att forskaren ska ha säkerställt att forskningen har utförts i enlighet med de regler som existerar samt att forskaren rapporterar resultaten till deltagarna i studien för att de ska kunna bekräfta att forskaren har uppfattat deras verklighet rätt (Bryman, 2018). Denna studie har granskats av forskningsetiska nämnden för att de etiska regler som finns ska följas. Respondenterna har fått information om att studien kommer publiceras och finnas tillgänglig för dem att läsa när den är godkänd. Vi har gjort det vi sagt att vi ska göra och för

trovärdigheten har vi exemplifierat med citat för att visa att det finns en täthet i materialet som överensstämmer med våra tolkningar.

Överförbarhet innefattar täta beskrivningar av de detaljer som ingår i situationen. Detta då en tät och utförlig beskrivning möjliggör för andra individer att bedöma hur överförbara studiens resultat är på andra miljöer (Bryman, 2018). Vi har detaljerat beskrivit alla delar i studien för att den ska kunna överföras i en annan kontext. Dock fick vi endast in 2 enkäter vilket kan göra det svårt att generalisera resultatet i en annan kontext.

Pålitlighet syftar till att forskaren ska skapa en fullständig och tillgänglig redogörelse för forskningens alla faser (Bryman, 2018). Genom att vi skapat en intervjuguide och en enkät så kan forskare granska dem och sannolikt upprepa vår studie. Efter färdigställd enkät lät vi tre oberoende individer läsa igenom frågorna, detta för att få ett objektiva öga som analyserade frågorna för att undersöka om formuleringarna går att misstolka eller om de uppfattas på det sätt vi ville få fram.

En möjlighet att styrka och konfirmera innebär att forskaren ska hålla sig objektiv till sin forskning, med vetskapen att det inte går att uppnå en fullständig objektivitet i samhällslig forskning. Det ska vara tydligt att forskaren inte har låtit personliga värderingar eller teoretisk inriktning påverka utförandet eller slutsatserna av undersökningen (Bryman, 2018). I kvalitativa studier är det svårt att inte låta personliga värderingar eller erfarenheter styra, det är därför vi redovisar en förförståelse för att det ska bli mer transparent. Vi tänker att genom att vi är medvetna om risken att våra personliga värderingar och åsikter styr så minskar risken för detta, då vi har det i åtanke under studiens gång. Vi har försökt hålla oss objektiva för att undersökningen ska spegla deltagarnas upplevelser och uppfattning.

Även det andra grundläggande kriteriet *äkthet* har delkriterium, dessa är i form av frågor som berör forskningspolitiska konsekvenser. Bryman (2018) beskriver att dessa är *rättvis bild*, *ontologisk autencitet*, *pedagogisk autencitet*, *katalytisk autencitet* och *taktisk autencitet*. Vi har endast valt att ta med delkriteriet *rättvis bild* då det delkriteriet är relevant för på uppsats.

Rättvis bild syftar till att undersöka om undersökningen ger en rättvis bild av de åsikter och uppfattningar som deltagarna i undersökningen har återgivit (Bryman, 2018). Vi satt tillsammans när vi kodade, men vi kodade varsitt arbete på varsitt håll för att sedan jämföra och stämma av att vi såg samma saker och att vi var överens om innehållets betydelse.

7.6 Etiska överväganden

Inför genomförandet gjordes en ansökan till Forskningsetiska Nämnden (FEN) vid Högskolan Dalarna med anledningen att vi ämnade hantera uppgifter som rör individer som kan anses

tillhöra en utsatt grupp. De individer som söker sig till familjerätten är i behov av stöd och hjälp, de kan därför anses tillhöra en utsatt grupp.

Vetenskapsrådet (2017) listar 4 viktiga kriterier som vi tagit hänsyn till när det kommer till forskningsetiska principer.

Informationskravet: Vi har upprättat två olika informationsbrev som innehåller alla de krav som Vetenskapsrådet listat gällande informationskravet. Ett till respondenterna för enkäten och ett till respondenterna för intervjuerna. Vi har informerat om att deltagandet är frivilligt, att de har rätt att avbryta sin medverkan och vi har detaljerat informerat respondenterna om de inslag i undersökningen som kan tänkas påverka deras villighet att delta. Vi har även informerat om respondenternas uppgift och vilka villkor som gäller för deras deltagande.

Samtyckeskravet: Vi har med samråd från FEN kommit fram till att det bästa möjliga för oss är att inlämnad enkät innebär samtycke. Denna information framgår tydligt i informationsbrevet samt på enkäten. De kan när som helst avbryta sin medverkan utan att detta får negativa påföljder för dem. Respondenterna till intervjuerna fick skriva under en samtyckesblankett i samband med intervjuerna.

Konfidentialitetskravet: Klienterna tillhör en utsatt grupp vilket kan skapa en slags beroendeställning mellan klient och den professionella. Detta skulle kunna leda till att klienterna inte svarar sanningsenligt på enkäten på grund av till exempel rädsla att svaren kommer göra någon upprörd eller påverka hur mottagningen ser på dem eller behandlar dem. Beroendeställningen kan också medföra att klienterna kan känna sig tvungna att svara på frågorna även om de inte vill det. Vi valde därför att göra enkäten anonym för att eliminera detta etiska dilemma. Anonymiteten bidrar även till att minimera den maktobalans som kan finnas mellan klient och professionell då familjerätten inte kommer veta vem som har svarat. Deltagarna kan därför känna sig trygga i att vara ärliga och att deras svar inte på något sätt kommer påverka dem eller det bemötande de får. Enkäten är även generellt uppbyggd och fokuserar på bemötandet från de professionella. Den går inte in djupt på deltagarnas privatliv eller problematik vilket hjälper oss att bevara deras integritet och eliminera det etiska dilemma som kan uppstå i form av obehag. Intervjuerna innehöll inga frågor som handlade om deras privatliv för att bevara deras integritet och identifierande information har tagits bort i resultaten.

Varken enkäten eller intervjuerna berör uppgifter som enligt GDPR är känsliga personuppgifter, som exempelvis etnicitet, politisk åsikt, religion, filosofisk övertygelse, medlemskap i fackförening, hälsa eller sexualliv. Vi avser inte heller att behandla

personuppgifter om lagöverträdelser. Detta eliminerar det etiska dilemmaet rörande detta. Enkätsvaren kommer hållas inlåsta tills uppsatsen är publicerad och kommer sedan förstöras. Inspelningarna av intervjuerna raderades efter transkriberingen.

Nyttjandekravet: De insamlade uppgifterna kommer endast användas till uppsatsen, de kommer inte användas eller utlånas för kommersiellt bruk eller för andra ändamål än uppsatsen.

Blankett för ”etisk egengranskning av studentprojekt som involverar människor” har fyllts i för att säkerhetsställa att studien är forskningsetisk (se bilaga 5). Anmälan om behandling av personuppgifter har gjorts till Högskolan Dalarnas dataskyddsombud då e-postkontakt skett mellan intervjupersonerna och författarna, samt att intervjuerna spelades in.

8. Resultat

8.1 Enkäter

Det lämnades ut 30 enkäter där två blev inlämnade för analys och sammanställning. De två klienterna som har svarat är båda kvinnor och de uppger olika anledningar rörande varför de har kontakt med Familjerätten. De beskriver att det bemötande som mottogs vid första kontakten upplevdes som mycket bra och de uppger att kontakten har bidragit med den stöd och hjälp de behöver.

Det går att se att det skiljer sig i upplevelsen kring förtroendet som de har för socialtjänsten där de beskriver att de har mycket lågt förtroende respektive högt förtroende, medan förtroendet för Familjerätten som organisation beskrivs som varken högt eller lågt respektive mycket högt.

Respondenterna lyfter egenskaperna att ha respekt, ha tålmod, vara lyhörd, vara trevlig och att ha kunskap kring området är viktiga egenskaper att ha som handläggare. Båda deltagarna lyfter att handläggarna på familjerätten upplevs som lyhörda och att de bemöter klienterna med respekt. De upplever även att de har fått tillräckligt med tid med sin handläggare samt att informationen som de har fått är tillfredsställande. I de frågor som lyfter Borlänge Kommuns värdegrund så rapporterade klienterna att de uppfattar att de handläggare de kommit i kontakt med på Familjerätten uppfyller de värden som värdegrunden rör. Avslutningsvis beskriver de att dem är nöjda med bemötandet hos Familjerätten i stort.

8.2 Intervjuer

Tre individuella intervjuer utfördes med tre handläggare på Familjerätten i Borlänge. Ur den tematiska analysen framkom fem teman med tillhörande subteman (se tabell 2).

Tabell 2

Teman och subteman.

Teman	Subteman
1. Egenskaper för ett gott bemötande	A. Öppenhet B. Neutralitet C. Respektfull D. Lyhördhet
2. Organisationens bemötande	A. Arbetar efter värdegrunden B. Påminner varandra internt
3. Förutsättningar för relationsbyggande	A. Anpassningsbar B. Skapa en bra kontakt C. Tillgänglig
4. Respondenternas åsikter om relationen till klienten	A. Viktigt med en relation B. Förtroende i relationen
5. Respondenternas tolkning av värdegrunden	A. Naturligt att vara trevlig B. Nyttänkande C. Respekt för klientens upplevelse D. Förståelse för klientens känslor

Egenskaper för ett gott bemötande

En del egenskaper främjar förutsättningen för ett gott bemötande. De subteman som kom fram är *öppenhet, neutralitet, respekt och lyhördhet*. Dessa subteman lyfte respondenterna upp i relation till vilka egenskaper som är viktiga för ett gott bemötande. De lyfte dessa egenskaper och kort redogjorde varför de är viktiga för bemötandet.

Det första subtemat är *öppenhet*. Det är viktigt att vara öppen i bemötandet med klienter för att främja ett gott bemötande. Klienterna behöver inte se på saker som du gör och det gäller att vara öppen för allas sätt att se på saker även om man själv inte håller med. Man kan tycka en klient har bildat sig en uppfattning om något som man själv tycker låter helt absurt

och är långt ifrån den bild man själv har, men man måste då kunna tänka att det är den personens sanning och då vara öppen för att möta personen där. Öppenhet anses som en viktig del i ett gott bemötande då alla tre respondenter väljer att lyfta just öppenhet, nedan följer en exemplifiering från en av respondenterna.

Det där är ju väldigt viktigt att du har din bild och du har din bild, och sanningen ligger säkert nånstans mitt emellan men vara öppen för att det här är min upplevelse och det där är din upplevelse, att vara öppen, vara respektfull.

Det andra subtemat är *neutralitet*. Bemötandet inom familjerätten handlar mycket om att möta människor som befinner sig i en kris, som vill att man ska ta parti och vara en "domare". I dessa möten är det viktigt att förhålla sig neutralt och inte ta parti. Det är viktigt att ingen part går ifrån mötet och känner att handläggaren har tagit någons parti. Man ska gå in i ett möte utan förutfattade meningar, man ska helt enkelt tänka att man har ett blankt papper när man möter en ny människa, även om man tagit del av tidigare dokumenterad information. Respondenterna uppger att en stor del av deras jobb är att kunna vara neutrala och tänka att det finns två sidor av en historia och de ska varken tro mer eller mindre på någons sida av historien. En av respondenterna lyfter att de kan ha jättemycket telefonkontakt med ena föräldern medan den andra föräldern inte vill ha lika mycket telefonkontakt utan är ganska undvikande. Bara för att den ena föräldern visar intresse och vill prata med handläggarna så betyder inte det att hen är en bättre förälder än den andra. Om man börjar lyssna lite mer på den ena föräldern och börjar "tro" lite mer på dennes sida av en händelse så kan det vara lätt att man blir lite blind och omedvetet riktad och det får inte hända, därav är det viktigt att alltid hålla sig neutral. En respondent uttryckte nedanstående angående neutralitet.

Vi ska hela tiden vara neutrala, det är en del i vårt jobb, att inte gå in på den ena förälderns sida utan vi ska lyssna på båda två och jag tror att det finns en risk i utfall man går lite väl in på ena sidan så blir man blind då kanske för den andra, eller man blir lite riktad åt ett håll, det får ju inte hända tänker jag.

Det tredje subtemat är *respekt*. Att visa respekt för klienten anses vara jätteviktigt i bemötandet. Man ska visa respekt för klientens upplevelser och visa att man har ett öppet sinne inför någon annans upplevelse, vi behöver även respektera att det är så personen upplevt det. Respekt handlar inte bara om att respektera klientens upplevelse, utan även om att respektera klienten som individ. När handläggaren möter en klient så är det viktigt att

klienten, redan från första mötet, känner att handläggaren har respekt gentemot klienten.

Nedan följer en respondents reflektioner kring respekt.

Men att ändå ha respekt för att det är din upplevelse av det och den får du ha, så att jag försöker nog alltid, även om man såklart kan sitta och tänka att någonting känns mer rimligt än något annat, ja men det är ju din upplevelse och den får du ha och så får vi jobba utifrån det... så jag försöker alltid ha respekt för det.

Det fjärde subtemat är *lyhördhet*. Det är viktigt att man faktiskt lyssnar på vad klienten berättar och försöker spegla. I det arbete som handläggare har så ingår det att vara en bra lyssnare. Även om handläggaren själv redan har en uppfattning av något så är det jätteviktigt att man verkligen lyssnar in klienten och försöker förstå vad klienten vill förmedla. När en handläggare möter föräldrar som befinner sig i en kris och som har två olika sanningar och tycker olika saker så är det som sagt viktigt att man går in i mötet och är neutral. För att vara neutral och inte få det att se ut som man tar parti är det väldigt viktigt att man lyssnar på båda föräldrarna. Man måste visa båda föräldrarna att man lyssnar. Om man lyssnar noga på ena föräldern och visar att man aktivt lyssnar men inte visar det när den andra föräldern pratar så kan den andra föräldern känna att handläggaren inte lyssnar och även tar parti. Att lyssna in alla parter och visa att man lyssnar bidrar till att klienterna känner ett bättre bemötande från handläggaren där handläggaren lyssnar på båda och inte tar parti.

Organisationens bemötande

Temat organisationens bemötande handlar om vad Familjerätten som organisation gör för att främja ett gott bemötande. Alla respondenterna tog upp värdegrunden och att *de arbetar efter värdegrunden* och även att de *påminner varandra internt* om detta, vilka blev subteman. Ena respondenten belyste värdegrunden på nedanstående sätt.

Borlänge kommun har den här värdegrunden som jag reagerade på när jag kom hit, jag har tidigare jobbat i en annan kommun, och alla organisationer har väl en värdegrund men jag tyckte den var så tydlig och att det fanns med och genomsyrade arbetet, att man tog upp det hela tiden.

Samtliga respondenter lyfte värdegrunden som viktig när det kommer till organisationens arbete med bemötande. De lyfte att det är något som förekommer kontinuerligt i sitt arbete och att de på arbetsplatsträffar kan få göra övningar som syftar till att stärka värdegrundens närvaro i arbetet. De som organisation arbetar mycket efter värdegrunden och därför ska

värdegrunden genomsyra organisationen. De lyfte även att de påminner varandra internt när det kommer till hur de arbetar med bemötande vilket går att se i följande citat från en respondent. "Vi påminner varandra också internt hela tiden, vi lyfter ärenden, vad blir bra i det här? Helt enkelt påminner varandra".

Ibland kan de ta upp med en kollega hur den kunde handlat på ett annat sätt och ibland berömmar de varandra för att de gjort ett bra bemötande. Genom att lyfta ett ärende med övriga kollegor och få information om hur dem hade gjort så kan man bättre förbereda sig och då ge ett gott bemötande.

Förutsättningar för relationsbyggande

Detta tema handlar om vilka förutsättningar det är som handläggarna anser är viktiga för relationsbyggandet mellan professionell och klient. Subteman vi tog fram är anpassningsbar, skapa en bra kontakt och tillgänglig. Dessa subteman framkom genom att respondenterna lyfte dessa som viktiga nycklar för att kunna bygga en relation till klienten.

Anpassningsbar är det första subtemat som innefattar vikten av att vara flexibel och kunna anpassa sig efter sin klient. För att klienter överhuvudtaget ska vilja prata med handläggare så är det viktigt att handläggare är anpassningsbara. Det kan vara så att en klient känner att hen inte vågar öppna upp sig och prata om man sitter mitt emot varandra på handläggarens kontor, utan för klienten skulle det vara mycket enklare att prata om de tog en promenad ihop där klienten inte behöver ha ögonkontakt med handläggaren. Många människor har svårt att träffas på ett kontor och prata och då blir det viktigt att handläggaren kan anpassa sig efter klienten. Det blir både till fördel för klienten och handläggaren. Handläggaren kan få ut mer av mötet genom att möta klienten på en plats eller i en situation där klienten känner sig trygg. När handläggarna möter barn kan de till exempel sitta i lekrummet och leka samtidigt som de pratar. Nedan följer ett exempel på hur respondenten arbetar med detta.

Jag försöker alltid anpassa mig efter den personen som jag möter, vi möter så många olika typer av människor, vi kan möta människor som har väldigt svårt att sitta och prata så här, vi kan då... barn till exempel, att det är skittråkigt för dem att sitta och svara på frågor så här rakt upp och ner men då kan vi ju försöka hitta på andra saker.

Det andra subtemat är *skapa en bra kontakt*. Kontakten skapas i mötet med klienten och det är viktigt att kontakten är bra för att kunna bygga en relation. Om man som handläggare försöker ha en bra kontakt med klienterna så känner ofta klienterna det, vilket är till fördel då en bra kontakt bidrar till en grund för relationsbygge. Respondenterna uppger att de alltid försöker

ha en bra kontakt med klienterna vilket ena respondenten beskriver “Jag försöker alltid ha en bra kontakt”.

Att vara *tillgänglig* är det tredje subtemat, vilket handlar om att finnas där när klienten behöver det. Vara tillgänglig på telefonen för att prata och svara på frågor. Det är viktigt att man inte är en “mur” som är okontaktbar utan man ska vara tillgänglig för klienten. Respondenterna uppger att de ofta pratar i telefon med respondenterna och de vill inte att någon ska känna att man inte kan ringa till någon. Det kan vara något som man inte vågade lyfta i mötet eller något som man önskar ska lyftas i kommande möte men att man då vill att handläggaren lyfter det. Genom att vara tillgänglig och finnas där för klienten främjar det relationsbygget. Nedan följer en respondents reflektion kring tillgängligheten.

Försöka hjälpa om det går och göra det man kan för att underlätta för människor, och kunna vara tillgänglig, det är väl också en sak som är jätteviktigt i bemötandet, att man känner att man inte är ett fort där det inte går att få kontakt, utan att man faktiskt gör sitt bästa för att vara tillgänglig.

Respondenternas åsikter om relationen till klienten

Temat Respondenternas åsikter om relationen till klienten berör att samtliga respondenter poängterade att relationen mellan dem och klienten är något som är av stor vikt för arbetet. *Viktigt med en relation och förtroende i relationen* är subteman.

Det första subtemat “*viktigt med en relation*” blev ett subtema då respondenterna uttryckt sig på olika vis att relationen är viktig. De lyfter speciellt att det är viktigt att ha en bra relation när man ska utreda någon eller några. Det blir väldigt svårt att göra en utredning om man inte känner klienterna och har en relation till dem. Har man en relation så kan man även kommunicera med klienterna bättre. Man kan till exempel redan innan ett beslut av en utredning förbereda klienten på vad som eventuellt kan ske så det inte kommer helt plötsligt. När man arbetar med barn är det speciellt viktigt att arbeta med att främja en relation. Det är viktigt att ha en relation till barnen för att de ska kunna känna ett förtroende för handläggaren och då kan man även förklara för barnen och kanske få dem att förstå varför man gör som man gör, eller varför man säger det man säger. Nedan följer ett exempel på en respondents tankar kring relationen mellan klient och professionell.

Vid en utredning till exempel tänker jag att det är en fördel och förutsättning att vi bygger en relation till klienterna, vi lär känna klienterna på något vis så de känner förtroende för mig och jag tror att gör jag inte det så blir det svårt sen att sitta och göra en bedömning när jag inte känner dom och extra viktigt med barnen att de känner förtroende och kan förstå varför vi säger så eller gör som vi gör.

De angav även att ett förtroende är av vikt för relationen dem emellan, därför blev *förtroende i relationen* ett subtema. Ett förtroende kan leda till att kontakten blir mer ärlig och rak och kan bidra till ett mer effektivt arbete. Förtroendet leder till att klienten blir mer benägen att lyssna och ta till sig av vad handläggaren säger och handläggaren kan även vara ärlig med klienten utav att klienten uppfattar det som någon typ utav kritik. Förtroendet bidrar även till att man kan få ut mer av relationen. Genom att det finns en relation och ett förtroende kan klienten våga öppna upp sig mer och därav kan klienten få bättre stöd och hjälp. Följande citat är en av respondenternas reflektion kring förtroendet och dess påverkan i relationen.

Då är de ju så klart också mycket mer benägna på att lyssna på det jag har att säga och kanske kan ta till sig det på ett annat sätt... sen finns det ju människor som jag möter som när jag kan... jag har byggt upp ett förtroende med någon så kan jag också vara ganska rak och säga men jag ser det här att du... och du gör så här... så kan de ju ofta ta det på ett annat sätt och tar det inte som kritik utan mer som så här... OK hur kan jag göra annorlunda då...

Respondenternas tolkning av värdegrunden

Temat *Respondenternas tolkning av värdegrunden* handlar om Borlänge Kommuns värdegrund som Familjerätten arbetar utifrån.

Naturligt att vara trevlig är första subtemat för detta tema. Det berör att respondenterna uttryckte att det kommer naturligt eller att det är självklart för dem att vara trevlig i sitt bemötande. Att vara trevlig var inget som någon av respondenterna reflekterar särskilt mycket över utan de är trevliga som personer mot alla de möter. De tänker också att bemötande ska vara något som finns med en från grunden och att vara trevlig är något som man måste vara när man arbetar med socialt arbete. Nedan följer en exemplifiering av detta.

Det faller sig nog ganska naturligt för mig, sen tror jag också att det är en förutsättning för att ha ett sådant här jobb att man är öppen och framåt. Sen tänker jag också att alla jobb inom socialtjänsten så måste man ha ett trevligt bemötande för vi måste skapa förtroende hos dem vi möter. Jag tänker att om man inte har det med sig från grunden på något sätt så blir det svårt.

Det andra subtemat är *Nytänkande*, detta handlar om att de upplever att de är nytänkande i sitt arbete och försöker hitta nya sätt att utföra sitt arbete på. De utgår ifrån personen de möter och försöker tänka hur man själv skulle vilja ha det om man befann sig i samma situation, vad skulle vara viktigt då? Fungerar inte en sak så gäller det att man tänker om och kommer med nya idéer. En av respondenterna lyfte att det är ganska kul att vara nytänkande och komma på

nya idéer. Det kunde vara som att man testar något nytt under ett möte, som att börja använda whiteboarden eller liknande. Respondenterna uppgav även att det är viktigt att testa nya saker med klienterna och är det något som inte fungerar, då testas man något nytt. Nedan lyfter en respondent en situation som behövde ett nytänkande tankesätt.

Ifall ett barn kommer och har blivit ganska manglad på socialtjänsten tidigare så är den inte särskilt pepp på prata med oss... men då är jag inte rädd att liksom såhär “men vi gör någonting annat då, det är klart att du inte vill komma hit, vi testas och göra så här, vi testas att göra så här”... för att det ska bli bra för de som vi möter så att jag tror att jag försöker vara ganska nytänkande och hela tiden försöker sätta mig i en situation “om jag skulle gå hit, vad skulle vara viktigt för mig då?” eller min dotter... “vad skulle jag kunna göra... vad skulle hon vilja?”.

Respekt för klientens upplevelse är det tredje subtemat. Detta handlar om att man som professionell behöver ha respekt för klientens upplevelse. De kan hamna i situationer där två historier berättas, de behöver ha respekt för att ena klienten kan uppleva en situation på ett sätt medan den andra kan ha upplevt det på ett annat sätt. Det innefattar att alltid respektera klientens upplevelse även om man själv tycker att det låter absurt. Nedan följer en av respondenternas reflektioner rörande att ha respekt för klientens upplevelse.

Det är nog att jag försöker tänka väldigt mycket, kanske speciellt i vårt jobb så hör man alltid två helt skilda berättelser... man kan tänka såhär att “men Gud det är inte ens samma situation”... de har så olika uppfattningar men ändå liksom ha respekt för att det är din upplevelse av det... och... och den får du ha.

Förståelse för klientens känslor är det sista subtemat. Detta handlar om att respondenterna anser att de behöver ha en förståelse för klienternas enskilda situation och känslor. De som kommer till dem är ofta i utsatta situationer där de eventuellt inte mår så bra. Som professionell behöver man ha förståelse för detta. De som kommer till handläggarna befinner sig ofta i en kris och vill egentligen i vara på familjerätten. Man måste försöka förstå att om något är arg eller undvikande så kan det ha att göra med att de inte vill vara på familjerätten. De kanske har annat att tänka på, till exempel att de ska vara i en rättegång och det känns väldigt ansträngt för ekonomin. De kanske vet om att barnen lider och mår dåligt av situationen men att de inte kan göra särskilt mycket åt det. Handläggarna säger även att många tycker att det är jobbigt att kontakta familjerätten och behöva berätta att allt inte är jättebra. Det viktigaste då som handläggare är att ha förståelse och respekt för klientens känslor. Nedan följer en respondents reflektion kring förståelse för klienters känslor.

Men jag tror generellt att gå in med en förståelse att alla vi träffar är i en kris, alla kommer hit och det är jättejobbigt och det är inte lätt att höra av sig hit och säga att jag behöver hjälp för att det här är katastrof, det är ingen som vill vara här egentligen och det måste vi ha förståelse för och respekt för.

8.3 Dokumentanalys

Dokumenterna som har använts i studien är Styrmodell och organisation (Borlänge Kommun, 2022) och Handbok – stöd för rättstillämpning och handläggning inom socialtjänstens familjerätt (Socialstyrelsen, 2012). Studiens fokus är bemötande, den tematiska analys som utfördes gjordes utifrån detta och det framkom tre huvudteman (se tabell 3).

Tabell 3

Teman från dokumentanalysen.

Teman
1. Respekt
2. Anpassningsbar
3. Lyhördhet

Respekt

Det första temat som framkom ur den tematiska analysen av dokumenterna är *respekt*. Denna egenskap är något som framkom från båda dokumenterna där Borlänge Kommun (2022) i sin värdegrund beskriver att den tredje meningen “Vi möter varje människa med öppenhet” berör att den professionella ska vara respektfull gentemot klienter samt ha ett sådant förhållningssätt gentemot organisationen. Borlänge Kommun beskriver “Vi möter varje människa med öppenhet betyder att vi visar respekt och ser allas lika värde. Vi arbetar för en organisation utan fördomar och med ett trevligt bemötande, både inom organisationen och mot våra Borlängebor” (Borlänge Kommun, 2022).

Socialstyrelsen (2012) beskriver att den professionella som är i kontakt med en klient behöver ha förmågan att bemöta klienten med respekt då klienterna som söker sig till Familjerätten ofta är i en utsatt och känslig situation där bemötandet är av största vikt och kan vara avgörande för relationsbygget. Den professionella behöver kunna bemöta klienter med respekt. Socialstyrelsen (2012) beskriver att ”Den som har kontakt med föräldern behöver

därför ha goda kunskaper om separationer, kriser och konflikter samt kunna bemöta föräldern med lyhördhet och respekt.” (Socialstyrelsen, 2012).

De beskriver även att det finns en lagstadgad huvudregel inom socialtjänsten som innebär att socialtjänsten ska bygga på respekt för individers självbestämmanderätt och integritet (1 kap. 1 § tredje stycket SoL).

Anpassningsbar

Det andra temat som framkom ur dokumentanalysen är egenskapen *anpassningsbar*.

Socialstyrelsen (2012) beskriver att den professionelle behöver besitta förmågan att vara anpassningsbar när det kommer till sitt yrke. De behöver kunna anpassa sig utifrån den enskildes behov och de individuella förutsättningarna som de har för att främja utfallet av den stöd och hjälp de får. Följande citat beskriver detta “Insatserna och omfattningen av dem kan behöva anpassas till den enskildas behov och till varje föräldrapars förutsättningar, för bästa möjliga långsiktiga resultat för det barn det handlar om.” (Socialstyrelsen, 2012).

Detta är något som Borlänge Kommun (2022) även lyfter. Dokumentet beskriver att ena meningen ur Borlänge Kommuns värdegrund är “Vi finns här för Borlängebon” som innebär att Borlängebon ska vara i fokus i det arbete dem utför och att verksamheten ska anpassa sig utifrån Borlängebons behov. Vidare följer en exemplifiering rörande temat. “Det innebär att vi lyssnar på Borlängebon och anpassar verksamheten utifrån behov och kan leverera de tjänster som efterfrågas på ett effektivare sätt” (Borlänge Kommun, 2022).

Lyhördhet

Det tredje och sista temat är egenskapen *lyhördhet*. Borlänge Kommun (2022) beskriver i sin värdegrund att Borlängebon ska vara i fokus och att de behöver besitta förmågan att vara lyhörda för klienternas åsikter och känslor.

Socialstyrelsen (2012) beskriver att många av de klienterna som kommer till Familjerätten befinner sig i jobbiga och svåra situationer där deras trygghet i vardagen kan vara rubbad, det bemötande en handläggare då ger är av stor vikt för hur klientens förtroende för handläggaren byggs. Handläggaren behöver besitta förmågan att vara lyhörd för att möjliggöra att denne kan anpassa sitt förhållningssätt utifrån klienten och för att relationen mellan den professionelle och klienten ska börja på en god fot. Socialstyrelsen (2012) skriver att “Behovet av att någon lyssnar och inger hopp kan kännas akut. I en sådan situation ligger det nära till hands att en förälder kan känna sig kränkt om handläggaren inte är tillräckligt lyhörd” (Socialstyrelsen, 2012).

Både Borlänge kommun (2022) och Socialstyrelsen (2012) lyfter liknande egenskaper när det kommer till bemötandet mellan professionell och klient. De lyfter att vara lyhörd, respektfull och anpassningsbar som viktiga delar i det bemötande som utförs.

9. Diskussion

Syftet med denna studie var att undersöka bemötande på Familjerätten i Borlänge, utifrån klienters uppfattningar, handläggares upplevelser och hur begreppet bemötande synliggörs i Borlänge Kommuns värdegrund.

9.1 Egenskaper som främjar ett gott bemötande

När det kommer till egenskaper som främjar ett gott bemötande gick det att se stora likheter mellan enkät- och intervjurespondenternas åsikter och tankar relaterat till tidigare forskning och professionsetiken. Klienterna beskrev i sina enkätsvar att de upplevde ett gott bemötande från handläggarna och att de kände sig respekterade. Klienterna upplevde att de fick ett bra bemötande när handläggarna visade respekt, hade tålmod, var trevliga och var lyhörda. Att visa respekt, vara trevlig och lyhörd är även egenskaper som handläggarna lyfte som viktiga egenskaper i ett gott bemötande.

Både klienter och handläggare lyfte alltså vikten av att vara lyhörd i bemötandet. Lyhördhet är även något som tidigare forskning (Bredford et al., 2008; Sinai-Glazer, 2020) lyfter som centralt för ett gott bemötande och bidrog till att klienterna kände sig förstådda. Lyhördhet lyftes i dokumentstudien där Borlänge Kommun (2022) beskriver i sin värdegrund att ena värdet innebär att Borlängebon är i centrum och att de behöver lyssna på Borlängebon för att kunna anpassa arbetet utifrån dennes specifika behov och situation. Socialstyrelsen (2012) beskriver att lyhördhet är av stor vikt i det bemötandet som den professionelle utför. Handläggarna behöver besitta förmågan att vara lyhörd gentemot klienterna då många av de som kommer till Familjerätten befinner sig i en situation som kan vara känslig, jobbig och otrygg. Att då vara lyhörd gentemot klienternas tankar, känslor, åsikter och situation kan hjälpa till att bygga en stark relation mellan klient och den professionella vilket kan främja det arbete dem gör tillsammans. Vi kan därför förstå det som att lyhördhet är en viktig del i ett gott bemötande. Även Akademikerförbundet SRR (2017) beskriver att ur ett pliktetiskt handlande så är det vår plikt att respektera människor, vilket också skulle kunna ses som en utstuderad version av lyhördhet.

Klienterna, handläggarna, dokumenten, tidigare forskning och professionsetiken lyfter att respekt är viktigt i ett gott bemötande. Borlänge Kommun (2022) beskriver i sin värdegrund att meningen "Vi möter varje människa med öppenhet" innebär att den professionelle ska vara respektfull gentemot klienter och organisationen. Socialstyrelsen (2012) förklarar att de som söker sig till Familjerätten är i en utsatt situation där bemötandet är av stor vikt för hur arbetet tillsammans utförs, för dennes förtroende för verksamheten och för den relation som skapas mellan professionell och klient. Att ha respekt för klienten är även en grundläggande del i professionsetiken (Wyller, 2007). Christoffersen (2007) menar att relationen mellan en professionsutövare och klient ska bygga på respekt. Den etiska koden för socialarbetare lyfter den grundläggande människoprincipen som handlar om hur människans värde och livets värde bör uppfattas och det innefattar att man ska ha respekt för den andra människan (Akademikerförbundet SRR, 2017). Detta är även i linje med tidigare forskning då Perlinski et al. (2012) anser att respekten ingår i det professionella förhållningssättet och professionella ska bemöta klienten med respekt. Dokumentanalysen styrker också att respekt är viktigt då både Socialstyrelsen (2012) och Borlänge kommuns styrdokument (Borlänge kommun 2022) menar att socialarbetare ska vara respektfulla gentemot klienten. Vi kan med bakgrund av ovanstående konstatera att respekt är en central egenskap och har stor betydelse i ett gott bemötande i Borlänge kommun.

Handläggarna lyfter att det är viktigt att klienterna känner ett förtroende för dem och att förtroendet är viktigt för att kunna bygga en relation, men även för att man ska kunna vara rak och ärlig med klienten. Vilket i sin tur bidrar till att både klient och handläggare får ut mer av relationen. Genom att det finns en relation och ett förtroende mellan klient och handläggare så kan det leda till att klienten får bättre stöd och hjälp. Klienterna i studien uppgav att de hade "högt" respektive "varken högt eller lågt" förtroende för familjerätten. Socialstyrelsen (2012) beskriver att för människor som befinner sig i utsatta situationer så kan den första kontakten och det bemötandet klienterna får då vara avgörande för om de ska få ett förtroende för handläggaren.

Förtroende tas upp i den tidigare forskningen som en viktig del i ett gott bemötande samt för relationsbygget. Förtroende anses vara centralt och en viktig byggsten för att kunna bygga en relation (Sinai-Glazer, 2020; Perlinski et al., 2012). Sinai-Glazer (2020) uppger att förtroendet mellan socialarbetare och klient bidrar till att klienterna vågade och ville öppna upp sig och prata om sina problem eller sin situation. Perlinski et al. (2012) skriver att utan ett förtroende i en relation så finns det ingen relation. Professionsetiken tar upp förtroende i relationen mellan professionsutövare och klient, där förtroendet bygger på att klienten

förväntas tala sanning (Christoffersen, 2007). Handläggarna i studien tog upp att förtroendet i relationen bidrog till att man kunde vara rak och ärlig. Ärlighet tar Nødtvedt et al. (2019) upp som en viktig nyckel i den terapeutiska alliansen. Vi kan se att förtroendet är en förutsättning för att kunna bygga en relation mellan handläggare och klient. Vi kan även se att förtroendet påverkar bemötandet, då lågt förtroende till handläggaren kan leda till att klienten inte vågar öppna upp sig och högre förtroende bidrog till att handläggaren kunde vara mer rak och ärlig.

Klienterna i studien lyfter inte att det är viktigt att skapa en relation till handläggaren, däremot tar handläggarna upp att relationen till klienterna är viktig. Den tidigare forskningen belyser vikten av att skapa en relation mellan klient och socialarbetare (Sinai-Glazer, 2020; Perlinski et al., 2012; Bredford et al., 2008; Kam, 2020; Nødtvedt et al., 2019). Larsson och Trygged (2022) skriver att den terapeutiska alliansen är viktig för ett gott bemötande och att en stark terapeutisk allians mellan klient och socialarbetare har stor betydelse för utfallet av den hjälp klienten får. Det är det känslomässiga bandet som skapas mellan klient och socialarbetare som utgör den terapeutiska alliansen. Vi kan utifrån detta dra slutsatsen att relationen har betydelse för bemötandet och det utfall av hjälp och stöd som klienten får.

Handläggarna i studien beskriver att ett gott bemötande från dem ska bestå av att dem är neutrala. De ska inte ta någons parti och personerna de möter ska inte heller känna att handläggaren är mer eller mindre på någons sida. De ska inte ha några förutfattade meningar även om de tagit del utav tidigare dokumentation. Handläggarna uppger även att det är en del av deras jobb att kunna vara neutrala. Detta är i linje med det professionsetiska icke-dömande förhållningssättet som har lyfts som särskilt viktigt när det kommer till akademikerförbundets etiska kod för socialt arbete (Akademikerförbundet SRR, 2017). Genom att inte döma klienten och låta klienten prata fritt så främjar det en öppenhet och ett förtroende mellan socialarbetare och klient (Akademikerförbundet SRR, 2017). Tidigare forskning (Nødtvedt et al., 2019) beskriver att det var viktigt för klienterna hur terapeuten reagerade på klientens problematik och historia. Terapeutens reaktion var viktig för att klienten ska känna sig lyssnad på och trygg (Nødtvedt et al., 2019). Hur terapeuten eller socialarbetaren reagerar när klienten berättar om något kan vi koppla till att man ska ha ett icke-dömande förhållningssätt och att inte döma klienten utan kunna förhålla sig neutral anses därför vara en viktig egenskap som socialarbetare bör ha.

Att kunna vara anpassningsbara lyfter handläggarna i studien som en viktig del i bemötandet. Vissa klienter kan tycka att det är jobbigt att träffas på ett kontor och sitta och prata samtidigt som man har ögonkontakt. Det blir då viktigt att handläggaren är flexibel och

anpassningsbar då de kommer få ut mer av mötet och konversationen om klienten känner sig trygg. De nämner att de till exempel kan sitta i lekrummet med barn, men också att de kan hyra en idrottshall för att spela basket om klienten känner sig tryggare med det. Bredford et al. (2008) understryker då brukarna i denna studie uppskattade när socialarbetaren var flexibel och kunde möta deras behov. Även Myndigheten för Familjerätt och Föräldraskapsstöd (Socialstyrelsen, 2012) beskriver att en familjerättshandläggare behöver vara anpassningsbar i sin yrkesroll för att främja ett bättre samarbete.

Myndigheten för Familjerätt och Föräldraskapsstöd (Socialstyrelsen, 2012) beskriver vikten av att en familjerättshandläggare är medveten och besitter en förståelse kring att klienters situation många gånger är svåra och jobbiga. Detta är något som handläggarna på Familjerätten i Borlänge tog upp i sina intervjuer genom att beskriva att de anser att det är av stor vikt att vara lyhörd, inkännande och förstående för klientens situation. Att försöka sätta sig in i klienternas situation för att fundera ut hur de ska gå till väga för att samarbetet ska underlättas är något som de gör. Detta är i linje med tidigare forskning då Sinai-Glazer (2020) skriver att klienterna tyckte om när de blev bemöta av en socialarbetare som var medmänsklig och kunde känna medkänsla. De tyckte om när socialarbetaren visade att “jag finns här för dig”. Med bakgrund av ovanstående kan vi konstatera att visa förståelse för en klients situation och visa medkänsla är centralt i bemötandet.

Socialstyrelsen (2012) nämner även att det förhållningssätt en handläggare besitter behöver kontinuerligt präglas av ett bemötande som är etiskt och professionellt. Detta är något som ett professionsetiskt synsätt i enlighet med Christoffersen (2007) kan bidra med då professionsetiken kan främja den professionelles hanterande av etiska problem. Akademikerförbundet SRR (2017) lyfter att ett pliktetiskt och konsekvensetiskt förhållningssätt innebär att det bör finnas ett bemötande som ska syfta till att stötta och hjälpa den enskilde. Klienterna lyfter i sina enkätsvar att vara professionell och besitta kunskap kring området är av stor vikt för dem när det kommer till hur de upplever bemötandet. Även handläggarna belyser vikten av ett professionellt och trevligt bemötande flertalet gånger.

9.2 Värdegrunden

Samtliga handläggare tog upp att Familjerätten som verksamhet arbetar efter Borlänge kommuns värdegrund och att detta genomsyrar deras arbete konstant. Detta kan ses som att de handlar ur ett pliktetiskt förhållningssätt då värdegrunden säger att de ska handla på ett visst sätt. Akademikerförbundet SRR (2017) skriver att ett pliktetiskt och ett konsekvensetiskt

förhållningsätt utgör att vi ska ha ett gott bemötande där vi ska handla för att det ska vara så bra för människor som möjligt. Bemötandet ska vara respektfullt för människovärdet.

Borlänge Kommuns värdegrund (Borlänge Kommun, 2022) tar upp att Borlängebon ska vara i centrum för det arbete som de utför, de ska vara lyhörda, anpassningsbara, ha respekt, se allas lika värde och ha ett gott bemötande. Detta är något som handläggarna tog upp i sina intervjuer som viktigt för att ett bemötande ska ses som gott. De anser att det är självklart och naturligt att vara trevlig och ge ett gott bemötande i sin yrkesroll. De beskriver att det är en förutsättning för att ha en sådan yrkesroll som de har och att det kan bli svårt om det är en egenskap som inte finns sen innan hos en individ. När det kommer till respondenterna på enkäterna kunde vi se att de upplevde att handläggarna på familjerätten uppfyllde Borlänge Kommuns värdegrund genom att de båda svarade att handläggarna uppfyllde betydelsen av värdegrunden "helt".

Borlänge Kommuns värdegrund (Borlänge Kommun, 2022) lyfter även att varje människa ska mötas med öppenhet, de ska visa respekt, vara fri från fördomar och ha ett trevligt bemötande. Detta är något som handläggarna lyfte i intervjuerna där alla tre belyser vikten av att vara respektfull, icke-dömande och vara trevlig. Även klienterna lyfte aspekterna att vara respektfull och trevlig som viktiga i mötet mellan dem och handläggare.

Vi kan tydligt se att Borlänge kommuns värdegrund påverkat det arbete som utförs på Familjerätten. Alla tre handläggare nämnde som sagt värdegrunden vid frågan om hur de arbetar med bemötande som organisation. Vi kan se att handläggarnas arbete och deras tankesätt om bemötande genomsyras av värdegrunden då de har väldigt liknande tankar och värderingar som de värderingar som anges i värdegrunden. Detta är i linje med tidigare forskning då Bourne och Jenkins (2013) menar att de värderingar som finns i en organisation ska vägleda arbetarna i deras val och beteende. De skriver även att en organisations värderingar är viktiga och har oftast en central roll i organisationen.

9.3 Metoddiskussion

I den aktuella studien valdes en kvalitativ och kvantitativ ansats. Den kvalitativa ansatsen grundar sig i att vi ville att respondenterna för enkäterna skulle få möjlighet att svara i fritext för att vi skulle få en fördjupad förståelse kring deras upplevelser och ett djupare material. För att enkäten skulle bli enklare att svara på så valde vi även att ta med den kvantitativa ansatsen där vi har slutna svarsalternativ, detta för att enkäten inte skulle kännas för svår att genomföra. Vi delade ut 30 enkäter och fick endast tillbaka två vilket ger en svarsfrekvens på 6,67%. Då vi bara fick in två enkäter var det inte möjligt att utföra statistiska analyser på

materialet men vi hade öppna frågor i enkäten som vi kunde sammanställa och presentera. Valet av bekvämlighetsurval och den kvalitativa ansatsen begränsar visserligen generaliserbarheten, men då studiens syfte inte handlar om att generalisera mot en population utan att uttala oss om fallet Borlänge kommuns familjerätt så har vi fortfarande möjlighet att göra det då vi har data från både klienter, handläggare och styrdokument.

Vi kan endast spekulera om varför vi endast fått in två enkäter och vad vi skulle kunna ha gjort annorlunda för att svarsfrekvensen skulle ha blivit högre. Ett förslag hade varit att ha utfört undersökningen på plats genom att vara där i väntrummet på Familjerätten och be klienterna fylla i och sedan samla in enkäterna och samtyckesblankett på plats. Vi reflekterar dock kring om detta hade lett till att klienterna hade känt sig pressade att svara och de kanske även hade upplevt att anonymiteten hade försvunnit om de hade fyllt i enkäten på plats med oss närvarande.

Tanken med studien var att den skulle vara baserad på en enkätstudie som endast undersökte vilka egenskaper som klienter hos familjerätten i Borlänge värdesätter för ett gott bemötande och därför kändes en enkätstudie relevant. Men eftersom vi endast fick tillbaka två enkäter så blev det istället en fallstudie och vi fick genomföra tre intervjuer. Att ändra från en enkätstudie till en fallstudie betyder visserligen att vi inte i lika stor utsträckning kan uttala oss om klienternas syn på bemötande men med fallstudiedesignen får vi en bättre helhetsbild utav bemötande i Borlänge kommuns familjerätt.

10. Slutsatser

Resultatet av denna studie visade att de två klienterna hos familjerätten i Borlänge som skickade in enkäterna var nöjda med det bemötande dem fått. Inom Borlänge kommun arbetar de både med värdegrunden och med medarbetarna för att uppfylla ett gott bemötande, vilken även uppmärksammas utav klienterna som upplever att dem får ett gott bemötande. För att få en fördjupad förståelse för detta skulle det behövas göras en större enkätstudie med klienter för att fånga ett större djup i deras erfarenheter av bemötandet. Det skulle även behövas ett större urval av klienter och det är ett förslag till vidare forskning.

11. Referenser

Akademikerförbundet SRR. (u.å.). Etik i socialt arbete. [Etik i socialt arbete \(akademssr.se\)](https://www.akademssr.se)

Beresford P, Croft S, & Adshead L. (2008). “We don’t see her as a social worker”: a service user case study of the importance of the social worker’s relationship and humanity. *British Journal of Social Work*, 38(7), 1388–1407. <https://doi-org.www.bibproxy.du.se/10.1093/bjsw/bcm043>

Blennberger, E. (2005). Etik i socialpolitik och socialt arbete. Studentlitteratur.

Bourne, H., & Jenkins, M. (2013). Organizational Values: A Dynamic Perspective. *Organizations studies*, 34(4), 495-514. <https://doi.org/10.1177/0170840612467155>

Bryman, A. (2018). Samhällsvetenskapliga metoder. (3 uppl.). Liber AB.

Borlänge Kommun. (2022). *Borlänge kommuns styrmodell och organisation*. <https://rb.gy/7v8e5v>

Christoffersen, S. A. (2005). Professioner och professionsetik – vad är det?. I S. A. Christoffersen (Red.), *Professionsetik* (s. 27-52). Gleerups Utbildning

Christoffersen, S. A. (2005). Professionsetik som omdömesförmåga. I S. A. Christoffersen (Red.), *Professionsetik* (s. 83-106). Gleerups Utbildning

Davies, K., & Gray, M. (2017). The place of service-user expertise in evidence-based practice. *Journal of Social Work*, 17(1), 3–20. <https://doi-org.www.bibproxy.du.se/10.1177/1468017316637222>

Drisko, J. W., Grady, M. D. (2019). Evidence-Based Practice in Clinical Social Work (2 uppl.). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-15224-6>

Grell, P., Blom, B., & Ahmadi, N. (2020). Conditions for helping relations in specialized personal social services – a client perspective on the influence of organizational structure.

Nordic social work research, 10(4), 356–368.

<https://doi.org/10.1080/2156857X.2019.1596148>

Hurtig, C. (2021). *Social omsorg 1*. (1 uppl.). Sanoma utbildning.

Höjer, I. (2019). Föräldrar möter social barnavård - att ha sitt barn i familjehem. I G.

Andersson, I. Höjer, M. Sallnäs & Y. Sjöblom (Red.), *När samhället träder in* (2 uppl., s. 85-104). Studentlitteratur.

Kam, P. K. (2020). 'Social work is not just a job': The qualities of social workers from the perspective of service users. *Journal of Social Work*, 20(6), 775–796.

<https://doi.org/10.1177/1468017319848109>

Kirshn, B., & Tate, E. (2006). Developing a comprehensive understanding of the working alliance in community mental health. *QUALITATIVE HEALTH RESEARCH*, 16(8), 1054-1074. <https://doi.org/10.1177/1049732306292100>

Kunskapsguiden. (19 september 2022). *Bemötande och delaktighet*. Kunskapsguiden.

<https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/psykisk-ohalsa/personligt-ombud/bemotande-och-delaktighet/>

Langemar, P. (2008). *Kvalitativ forskningsmetod i psykologi: att låta en värld öppna sig*. Liber.

Larsson, S., & Trygged, S. (2022). *Stödjande samtal, möten och relationer i socialt arbete*. Studentlitteratur.

Nilsson, K., & Landstedt, E. (2022). Public trust of social workers in Sweden: A repeated cross-sectional study. *Journal of social work*, 22(6), 1374–1393 <https://doi.org.ww.bibproxy.du.se/10.1177/14680173221094535>

Nødtvedt, O. O., Binder, P-E., Stige, S. H., Schanche, E., Stiegler, J-R., & Hjeltnes, A. (2019). "You Feel They Have a Heart and Are Not Afraid to Show It": Exploring How

- Clients Experience the Therapeutic Relationship in Emotion-Focused Therapy. *Frontiers in psychology*, 10. Artikel 1996. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01996>
- Perlinski, M., Blom, B., & Morén, 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>
- Ponnert, L. & Svensson, K. (2019). Socionomen i myndigheten: göra gott, göra rätt och göra nytta. (1 uppl.). Gleerups
- Regeringskansliet (u.å.). *Familjerätt*. Regeringen. <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/familjeratt/>
- Røkenes, O. H., & Hanssen, P-H. (2017). *Bära eller brista: Kommunikation och relationer i arbetet med människor*. Gleerups Utbildning.
- Sinai-glazer, H. (2020). The Essentials of the Helping Relationship between Social Workers and Clients. *Social work*. 65(3) 245-256 <https://doi-org.www.bibproxy.du.se/10.1093/sw/swaa028>
- Skau, G.M. (2018). Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare. (Uppl. 4). Liber.
- Socialstyrelsen. (2012). *Vårdnad, boende och umgänge: Handbok – stöd för rättstillämpning och handläggning inom socialtjänstens familjerätt*. Socialstyrelsen. <https://mfof.se/download/18.7a15f94516e8e25421b15fd0/1574867419181/Vardnad-boende-umgange.pdf>
- Vetenskapsrådet. (2017). God forskningssed. Vetenskapsrådet. https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf
- Wyller, T. (2005). Dygdetik, medborgarskap och social praktik. I S. A. Christoffersen (Red.), *Professionsetik* (s. 55-75). Gleerups Utbildning

12. Bilagor

12.1 Bilaga 1: Informationsbrev intervjuer

Informationsbrev

Intervju om bemötandet hos Familjerätten i Borlänge

Hej!

Inom ramen för examensarbetet på socionomprogrammet vid Högskolan Dalarna genomför vi en undersökning kring hur klienter och medarbetare hos Familjerätten i Borlänge upplever bemötandet mellan handläggare och klient. Du tillfrågas att medverka i denna undersökning då du arbetar på Familjerätten. Undersökningen kommer att presenteras i form av ett examensarbete vid Högskolan Dalarna år 2023.

Denna studie har som syfte att bidra med kunskap för att kunna förbättra bemötandet och det stöd man ger inom Familjerätten, vilket i sin tur kan leda till att klienterna får en bättre upplevelse och kan få bättre hjälp.

Observera att ditt deltagande är frivilligt och när vi presenterar svaren så gör vi det på ett sådant sätt att det inte går att identifiera enskilda individer. En samtyckesblankett kommer samlas in från respondenterna.

Intervjusvaren transkriberas och kommer endast vara tillgängliga för oss studenter och vår uppsatshandledare på Högskolan Dalarna. De kommer vara förvarade på ett säkert sätt under studiens gång för att sedan förstöras när intervjusvaren är analyserade och examensarbetet är godkänt. Examensarbetet med analyserade enkät- och intervjusvar kommer vara tillgänglig för allmänheten i samband med publikation. För att få information om hur du tar del av den färdiga uppsatsen eller om du har några frågor, kontakta handledare Marcus på Högskolan Dalarna.

Högskolan Dalarna är ansvarig för behandlingen av personuppgifter i samband med examensarbetet. Som deltagare i undersökningen har du enligt Dataskyddsförordningen (GDPR) rätt att få information om hur dina personuppgifter kommer behandlas. Du har också rätt att ansöka om ett så kallat registerutdrag, samt att få eventuella fel rättade. Vid frågor om behandlingen av personuppgifter kan du vända dig till Högskolans dataskyddsombud.

Undersökningen är forskningsetiskt granskad av Forskningsetiska nämnden vid Högskolan Dalarna. Diarienummer: C 2022/1563

Ytterligare upplysningar lämnas av nedanstående ansvariga:

Falun / 24 Januari 2023

Student: Tilde Nilsson, h18tilni@du.se

Student: Emma Bergh, h20berem@du.se

Handledare: Marcus F. Johansson,

Socionom och doktorand vid Högskolan Dalarna.

Telefon: 023-77 89 27. E-post: mfk@du.se

12.2 Bilaga 2: Intervjuguide

Intervjuguide

1. Vad har du för utbildning?
2. Hur många år har du arbetat hos familjerätten?
3. Anser du att du får tillräckligt med tid för dina klienter?
 - Hur många ärenden handlägger du i veckan?
4. Vilka egenskaper hos handläggare tror du är viktigast för att klienterna ska uppleva ett gott bemötande?
5. Hur arbetar ni som organisation för att ge klienterna ett gott bemötande?
 - Är du lyhörd inför klientens synpunkter och önskemål? Hur?
 - Arbetar du för att klienter ska känna förtroende och tillit för dig? På vilket sätt?
6. Upplever du att du som handläggare bygger en relation till klienten? På vilket sätt?
 - Tror du att relationen är viktig för utfallet av den hjälp och det stöd dem får?
7. Upplever du att de lagar och riktlinjer som ni arbetar efter begränsar dig i ditt arbete?
Känner du till Borlänge kommuns värdegrund? De har tre värden som de arbetar för.
8. "Vi finns här för Borlängebon: Det innebär att vi har fokus på vårt uppdrag. Vi är professionella och trevliga i vårt bemötande." Hur arbetar du för att detta ska uppfyllas?

9. "Vi gillar utmaningar: Det innebär att vi vågar tänka nytt och bidrar till förändring. Vi vill utvecklas och växa. Vi är stolta över vårt arbete." Hur arbetar du för att detta ska uppfyllas?

10. "Vi möter varje människa med öppenhet: Det innebär att vi visar respekt för alla vi möter. Vi har tilltro till människor och ser allas lika värde." Hur arbetar du för att detta ska uppfyllas?

12.3 Bilaga 3: Informationsbrev enkät

Informationsbrev

Enkätundersökning om bemötandet hos Familjerätten i Borlänge

Hej!

Inom ramen för examensarbetet på socionomprogrammet vid Högskolan Dalarna genomför vi en undersökning kring hur klienter hos Familjerätten i Borlänge upplever bemötandet av dem. Du tillfrågas att medverka i denna undersökning då du nyligen har varit i kontakt med Familjerätten. Undersökningen kommer att presenteras i form av ett examensarbete vid Högskolan Dalarna år 2023.

Denna studie har som syfte att bidra med kunskap för att kunna förbättra bemötandet och det stöd man ger inom Familjerätten, vilket i sin tur kan leda till att klienterna får en bättre upplevelse och kan få bättre hjälp.

I detta brev bifogas detta informationsbrev, en enkät samt ett förfrankerat svarskuvert att skicka in enkäten i. Skicka in enkäten senast den 19 februari 2023. Genom att besvara och skicka in denna enkät samtycker du till deltagande i studien. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan närmare motivering.

Observera att ditt deltagande är frivilligt och när vi presenterar svaren så gör vi det på ett sådant sätt att det inte går att identifiera enskilda individer. Svaren du ger kommer inte påverka ditt ärende hos familjerätten. Ditt deltagande i undersökningen är anonymt.

Deltagande i denna enkät uppskattas ta ca 10 minuter. Frågorna är utformade på det vis att dem inte ska orsaka obehag för den som väljer att svara.

Enkätsvaren i pappersform kommer endast vara tillgängliga för oss studenter och vår uppsatshandledare på Högskolan Dalarna och dessa kommer vara inlåsta under studiens gång för att sedan förstöras när enkätsvaren är analyserade och examensarbetet är godkänt. Examensarbetet med analyserade enkät svar kommer vara tillgänglig för allmänheten i samband med publikation. För att få information om hur du tar del av den färdiga uppsatsen eller om du har några frågor, kontakta handledare Marcus på Högskolan Dalarna.

Undersökningen är forskningsetiskt granskad av Forskningsetiska nämnden vid Högskolan Dalarna. Diarienummer: C 2022/1563

Ytterligare upplysningar lämnas av nedanstående ansvariga

Falun / 24 Januari 2023

Student: Tilde Nilsson, h18tilni@du.se

Student: Emma Bergh, h20berem@du.se

Handledare: Marcus F. Johansson, socionom och doktorand vid Högskolan Dalarna.

Telefon: 023-77 89 27. E-post: mfk@du.se

12.4 Bilaga 4: Enkät

Bemötande familjerätten

Enkät

Inom ramen för examensarbetet på Högskolan Dalarna genomför vi en undersökning kring hur klienter hos Familjerätten i Borlänge upplever bemötandet av dem. Du tillfrågas att medverka i denna undersökning då du nyligen har varit i kontakt med Familjerätten.

Genom att skicka in denna enkät samtycker du till deltagande i studien. Observera att ditt deltagande är frivilligt och när vi presenterar svaren så gör vi det på ett sådant sätt att det inte går att identifiera enskilda individer. Svaren du ger kommer inte påverka ditt ärende hos familjerätten. Vi vill väldigt gärna veta din upplevelse angående detta i form av svar på denna enkät.

I detta brev bifogas denna enkät, ett informationsbrev samt ett förfrankerat svarskuvert att skicka in enkäten i. Skicka in enkäten senast den 19 februari 2023.

Allmänna frågor

1. Vilket är ditt juridiska kön? (Juridisk kön är det kön som står registrerat i folkbokföringen. I Sverige finns i dagsläget två juridiska kön. Det utesluter dock inte att personer identifierar sig på annat vis).

- Kvinna
- Man
- Vill inte uppge

2. Hur ser din familjesituation ut?

- Ensamstående
- Ensamstående med barn
- Gift/sambo
- Gift/sambo med barn
- Särbo
- Annat, precisera gärna:

3. Av vilken anledning har du kontakt med familjerätten?

- Vårdnad, boende, umgängesutredning
- Samarbetssamtal
- Informationssamtal
- Faderskapsutredning
- Adoption
- Annat, precisera gärna:

Frågor om första kontakt

4. Kontaktade du familjerätten?

Ja, jag kontaktade familjerätten

Nej

Om du svarade nej på fråga 4 kan du gå vidare till fråga 7

5. Hur ställer du dig till dessa påståenden om Familjerätten:

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Instämmer inte helt	Instämmer inte alls	Vet ej
Information om Familjerätten var lätt att hitta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information om hur kontakt tas var lätt att hitta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det var lätt att förstå informationen på Familjerättens hemsida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. När du kontaktade Familjerätten för första gången, hur lång tid tog det tills du fick kontakt med en handläggare?

- 1 dag eller mindre
- 2–3 dagar
- 4–7 dagar
- 1 vecka eller mer

7. Hur upplevde du bemötandet vid första kontakten?

- Mycket bra
- Bra
- Neutral
- Dåligt
- Mycket dåligt

Kontakten/bemötande

8. Hur ofta har du haft kontakt med din handläggare den senaste månaden?

Skriv antal gånger: ____

9. Hur många handläggare har du haft kontakt med? Skriv antal: ____

10. Upplever du att kontakten har bidragit med den stöd och hjälp du behöver?

- Ja
- Delvis
- Nej

Motivera:

11. Vilket förtroende har du för:

	Mycket högt	Högt	Varken högt eller lågt	Lågt	Mycket lågt
Socialtjänsten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Borlänge Kommuns Familjerättsenhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Min handläggare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Upplever du att familjerätten bemöter dig med respekt?

Ja

Delvis

Nej

Motivera:

13. Upplever du att din handläggare är lyhörd för dina synpunkter och önskemål rörande ditt ärende?

Ja

Delvis

Nej

Motivera:

14. Uppfattar du att du har fått tillräckligt med information av familjerätten rörande processen av ditt ärende?

Ja

Delvis

Nej

Motivera:

15. Upplever du att du får tillräckligt med tid med din handläggare?

Ja

Delvis

Nej

Motivera:

16. Vilka egenskaper hos en handläggare värdesätter du mest för att uppleva ett bra bemötande? Ange de tre viktigaste nedan med den viktigaste först:

17. Vilka tre egenskaper hos Familjerätten värdesätter du mest för att uppleva ett bra bemötande? Ange de tre viktigaste nedan med den viktigaste först:

18. Känner du dig nöjd med bemötandet av din handläggare?

Ja

Delvis

Nej

Motivera:

19. Känner du dig nöjd med bemötandet av Familjerätten som enhet?

- Ja
- Delvis
- Nej

Motivera:

Borlänge kommuns värdegrund

Familjerätten strävar efter att följa Borlänge kommuns värdegrund som bland annat består av dessa två formuleringar "Jag finns här för Borlängebon" och "Jag möter varje människa med öppenhet". Nedan följer två frågor om hur du upplever att Familjerätten uppfyller dessa.

20. "Jag finns här för Borlängebon" innebär att de har fokus på sitt uppdrag och att de är professionella och trevliga i sitt bemötande. Upplever du att Familjerätten uppfyller detta?

- Helt
- Delvis
- Inte alls
- Ingen uppfattning

Motivera:

21. "Jag möter varje människa med öppenhet" innebär att de visar respekt för alla de möter. Att de har tilltro till människor och ser allas lika värde. Upplever du att Familjerätten uppfyller detta?

- Helt
- Delvis
- Inte alls
- Ingen uppfattning

Motivera:

Avslutande reflektioner

22. Är det något du vill lägga till rörande bemötandet av familjerätten som vi inte har frågat om?

12.5 Bilaga 5: Blankett för etisk egengranskning av studentprojekt som involverar människor

Använd blanketten som en grund för forskningsetiska reflektioner tillsammans med din handledare och för att komma fram till bästa forskningsetiska förhållningssätt samt beslut om ansökan till den Forskningsetiska nämnden vid Högskolan Dalarna alternativt Etikprövningsmyndigheten behövs eller ej. Blanketten behålls av studenten och handledaren.

Projekttitel: Bemötande i mellanmännsliga möten i socialt arbete

Student/studenter: Tilde Nilsson och Emma Bergh

Handledare: Marcus Falk Johansson

		Ja	Tveksamt	Nej
1	Kan frivilligheten att delta i studien ifrågasättas dvs. omfattar studien deltagare som kan betraktas tillhöra en sårbar grupp t.ex. barn (under 18 år), personer med nedsatt kognitiv förmåga, psykisk funktionsnedsättning eller sådana som har en beroendeställning till den som genomför studien t.ex. som patienter eller elever till densamma?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Innebär undersökningen att informerat samtycke inte kommer att inhämtas (d.v.s. forskningspersonerna kommer inte att få full information om undersökningen och/eller möjlighet att avsäga sig ett deltagande)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3	Innebär undersökningen någon form av fysiskt ingrepp på forskningspersonerna?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4	Kan undersökningen påverka forskningspersonerna fysiskt eller psykiskt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5	Används biologiskt material som kan härledas till en levande eller avliden människa (t.ex. blodprov)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
6	Avser du behandla känsliga personuppgifter, som etnicitet, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse, medlemskap i fackförening, hälsa eller sexualliv?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

7	Avser du behandla personuppgifter om lagöverträdelser, som brott, domar i brottmål, straffprocessuella tvångsmedel eller administrativa frihetsberövanden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
8	<p>Avser du att behandla personuppgifter? Observera att:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samtliga uppgifter som kan kopplas till en levande person betraktas som personuppgifter, även om de är kodade eller krypterade. • I händelse av att studentarbetet INTE omfattar några känsliga personuppgifter och heller INTE deltagare som tillhör en sårbar grupp eller deltagare som INTE står i beroendeställning till den som genomför studien, behöver inte någon ansökan till Forskningsetiska nämnden vid Högskolan Dalarna göras. • Vid behandling av personuppgifter ska dock ALLTID anmälan om detta göras på avsedd blankett som sänds till: dataskydd@du.se 	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fastställd av Forskningsetiska nämnden 2020-09-23