

"Svårast är när klienter hamnar i kläm"

Jag önskar att jag kunde säga att dåligt bemötande aldrig förekommer inom socialtjänsten, men tyvärr har jag sett kollegor och samverkansparter uppträda avvisande och ibland nedlåtande. I GP 190121 kunde man läsa om kritik mot ett socialkontor där de anställda ska ha uppträtt aggressivt och nonchalant, och citaten i den här texten kommer från den artikeln.

Ofta tror jag inte att det är avsikten, men att det precis som kollegor lyfter i artikeln handlar om en pressad situation där man saknar tid och emotionell energi att vara närvarande och förstående i mötet. En kvinna sa till mig att jag är den första av de fem handläggarna hon haft som får henne att känna sig hörd och som tar mig tid att förklara så att hon förstår.

Det är mitt bästa knep, att lägga extra tid i början och med pedagogiska hjälpmedel förmedla viktig information. Då finner jag att de allra flesta kan ta emot även dåliga besked. Men det är det som är kruxet – att jag måste lägga den tiden. Det är tid som jag tar ifrån annat. Tid som politikerna inte räknat in i budgeten, även om det är någonting som i längden sparar både tid och pengar (för att prata deras språk).

" I rapporten som alltså baseras på händelser, intervjuer och observationer under fjolåret uttalar sig också en grupp socialsekreterare. De säger att de alltid försöker vara sakliga, korrekta och visa förståelse – men att det tar tid. De upplever att de inte har tid för att kunna ge ett gott bemötande och förklara och motivera beslut. "

Att ge ett gott bemötande kräver att du förstår behoven hos den du möter. Att du har god kunskap om vad du beslutar om så att du kan förklara det på ett begripligt sätt. Det kanske är

första gången den du möter är i kontakt med en myndighet, och förmodligen är personen det på grund av att den hamnat i en knivig situation. Dessutom hjälper det om du är en socialt kompetent och förtroendeingivande person. Att du har tiden och orken att sitta ned i lugn och ro. Att ta emot personens frustration och uppgivenhet, och till och med ilska. "Du hade förväntat dig någonting annat och nu hamnar du i en jäkligt svår sits, det är klart att du blir arg."

Du måste ha kunskap om psykisk ohälsa, krisreaktioner, kognitiva nedsättningar, samhället och all snirklig byråkrati, om lagrum och du måste ha erfarenhet nog att vara beredd på reaktionerna och trygg nog att stå kvar i dem. Allt detta är himla svårt, även när man har en bra dag. Har man en dålig dag är det omöjligt – varför tror ni vi blir utbrända för jämnan?

"Chefer som har intervjuats av IVO tycker att brukarna mestadels bemöts bra, men att även handläggare har dåliga dagar och att de ibland kan känna sig pressade av någon som är aggressiv. Men de anser också att politiska beslut, som skett under 2018, om större kontroll och åtstramningar har skapat problem för personalen."

Det jag tycker är svårast av allt – det är när jag ser ett behov, men jag inte har tillstånd från chefer att bevilja bistånd. När budgeten stramas åt så att våra direktiv blir att hålla folk stängna, att skjuta över deras problem till någon annan. När klienter hamnar i kläm för att kommuner eller myndigheter vägrar ta ansvar för dem.

Även om jag kan säga att jag inte tänker fatta ett visst beslut, och låter arbetsledningen stå för det, så arbetar jag i en organisation som över huvud taget inte är anpassad efter individers behov eller tar hänsyn till samhällsstrukturer. Att se sociala problem, veta att förebyggande arbete, stödjande insatser och kontinuitet hade kunnat lösa mycket av det, och sedan inte få möjligheten att göra det. Att se folk fara illa

på grund av den organisation som jag verkar inom. Det gör mig jävligt illa, ska jag säga.

"Cheferna uppgav följande enligt rapporten:

"Politiskt har det varit rörigt i Göteborg. Det är en klar tendens att det handlar om mer kontroll/åtstramningar från politikens håll. Det medför att socialsekreterarna upplever en etisk krock. Det påverkar också hur mötena med brukare blir. Det medför större risker för handläggarna att hamna i svåra möten där beslut som får stor inverkan på enskildas liv ska förmedlas."

Många inom socialtjänsten är nya i det sociala arbetet, de saknar såväl erfarenhet som den kompetens man får genom regelbunden fortbildning och handledning. Så som organisationen ser ut ges de inte en chans att lära sig arbetet på ett bra sätt. De slängs in i en orimligt hög arbetsbelastning och saknar ofta erfarna kollegor som kan visa dem vägen och bolla med dem. Tid för reflektion och att kritiskt granska sig själv och organisationen, det har man knappast. Många vet inte att man kan säga nej – det gäller även mig. Ger någon mig en uppgift så gör jag den, det är ju därför jag är här.

Jag älskar så mycket av det jag gör. När jag känner att jag gjort vad jag kan, att jag varit närvarande och faktiskt gjort någon form av socialt arbete, då mår jag bra. Socialt arbete är mitt arbete och min fritid, och det är ju för att det är så spännande. Men tacka vet jag SFSA. Hade jag inte haft någonstans att få ut min frustration och omsätta min ilska i handling och få ner orden på papper, då hade det ätit upp mig inifrån.

Sophia, SFSA Socialarbetare för social aktion