

2. Dubbla uppdrag och användbara frågor

Martin Söderquist

Att handskas med dubbla uppdrag

Att göra utredningar är en mycket svår och krävande, till och med nästan omöjlig uppgift, framför allt i ärenden där det handlar om liv och död, överlevnad, omhändertagande och små barns säkerhet. Att samarbeta på ett sådant sätt att utredningen bygger på ett helhetsmaterial, att klienter känner sig delaktiga, att de olika perspektiven hålls levande och att utredningen också kan bli en förändringsmöjlighet är att handskas med minst dubbla roller i en ofta stressad och pressad arbetsituation. Några utgångspunkter kan vara till hjälp i detta svåra uppdrag:

- Skapa mötet först
- Tydlighet och öppenhet
- Var dig själv och inte gift med organisationen eller modellen
- Investera inte mer än klienten i dennes problem eller mål

Skapa mötet

Starten och det första intrycket är ofta mycket viktiga och till och med avgörande i det fortsatta samarbetet. Om klienten känner att utredaren har information utan klientens vetskap, upplevs detta oftast som att utredaren har gått bakom ryggen på klienten och skapat en förhandsinställning som det är omöjligt att göra något åt eller förändra.

Det bästa är om första mötet kan vara så förutsättningslöst som möjligt – att man startar tillsammans från scratch.

”Jag vill först träffa dig/er och höra hur du/ni ser på . . . Det som jag eventuellt måste ta reda på, diskutera med andra, läsa etcetera

Delaktighet

tar vi senare” är ett sätt att starta kontakten som klart, tydligt och respektfullt inviterar klienten till mötet.

Samtidigt som klienter tror att utredaren vet en massa om dem i förväg, vill de inte att det ska vara så. De flesta människor vill ha en ärlig chans. Förutfattade meningar, förhandsinformation och det som står skrivet i akter och journaler, det vill säga andras uppfattning som kanske inte alls stämmer med klientens, är inga bra förutsättningar för detta.

I utredningssituationer är det oftast så att utredaren har viss information om klienten, om inget annat så själva anmälan eller ansökan. Det är då oftast bra att börja med: ”Detta har jag fått information om, detta vet jag – stämmer det för dig?” Alternativet är att man tillsammans läser igenom den information som finns, om denna är mer omfattande.

Som utredare kan man träffa klienten och skapa mötet och sedan i efterhand läsa in och ta reda på ytterligare information, till exempel andras uppfattning om klienten. Vid anmälningar är ett sätt att starta kontakten att anmälaren är med första gången så att allt utredaren vet från början är sagt i närvaro av klienten.

Tydlighet och öppenhet

I uppföljningsundersökningar uppger klienter som varit föremål för utredningar att det viktigaste varit att socialarbetarna varit tydliga, professionella och ärliga. Var det en utredning som skulle göras, så man det tydligt och förklarade bakgrunden. Socialarbetarna dolde inte utredningssyftet bakom tal om ”hjälp till familjen”, ”ta reda på för att kunna ge rätt behandling eller stöd”, ”bra för er föräldrar att få möjlighet att tala om det som hänt” eller liknande förskönande omskrivningar. Socialarbetarna upplevdes som tydliga i det de sa och också hur de sa – rakt på sak, bra förklaringar och utan att hetsa upp sig eller bli aggressiva (Turnell & Edwards, 1999).

Ett ytterligare exempel på vikten av tydlighet är socialarbetarna i London som i handledning tog upp sina problem när de gjorde akuta hembesök efter anmälan om barn i fara. De upplevde att de alltid

2. Dubbla uppdrag och användbara frågor

blev utskällda, aggressivt mottagna och inte heller blev insläppta. De försökte bemöta detta med att bli så vänliga och tillmötesgående som möjligt, men detta gjorde ingen skillnad. I handledningen kom man fram till att tydlighet var viktigare än vänlighet. När socialarbetarna började vara mer tydliga och rakt på sak, så blev de insläppta och till och med i några fall bjudna på kaffe (Peter Lang, personlig kommunikation).

Bill Petitt och Hardy Olson har myntat begreppet sammanhangsmarkering (Petitt & Olson, 1992; Olson & Petitt, 1995) och detta begrepp sammanfattar de viktiga klargöranden som är nödvändiga i starten av alla möten och samtal. När människor möts är det viktigt att klargöra: Vem är jag? Vem är du? Vad ska vi göra? Vilken mening lägger vi i det? Om detta klargörs blir det konstruktiva möten. Om det inte blir tydliggjort kan möten och samtal sluta hur som helst (se vidare kapitel 7: Uppdrag och mål).

Ett lösningsfokuserat begrepp – gemensamt projekt – betonar vikten av att tillsammans skapa beskrivningar av vad mötet eller kontakten ska leda till för klientens del (Korman, 1997). Början av samarbetet mellan klient och terapeut utmärks av att man gemensamt söker efter och skapar det man ska göras tillsammans, gemensamt utformar vad det ska leda till och hur detta mål kan beskrivas. Utan detta gemensamma projekt blir det inget av det fortsatta samarbetet.

I en utredningssituation är det extra viktigt och absolut nödvändigt att det är fullständigt klart för alla berörda vad som ska göras tillsammans och varför. Ibland behöver utredaren tala med klienten flera gånger och i detalj för att det ska vara tillräckligt klart för alla att en utredning måste och ska göras, varför denna ska göras och hur den ska genomföras.

Många gånger är de dubbla uppdragen även flerdubbla, det vill säga klienten har sina mål och önskningar, nätverkspersoner har sina, Sociallagens skrivningar och direktiv anger också mål och utredaren själv behöver ta reda på olika saker om klienten för att kunna utföra sitt uppdrag. Detta behöver tydliggöras för alla inblandade genom att

Delaktighet

man skiljer på *ramen*; anmälan, utredning måste göras, tidsaspekter, och de olika *målen* som de kommer till uttryck hos klient, familj, nätverkspersoner, Socialtjänstlagen och utredaren.

En aspekt av tydligheten är också att utredaren uttrycker vad som förväntas av klienten. Många klienter och föräldrar vet faktiskt inte vad som förväntas av dem och om ingen säger något famlar de i blindo i en situation där andra människor skärskådar dem med lupp.

”För att jag i min bedömning ska kunna vara säker på att barnet har det bra, inte är utsatt för risker behöver jag se. . .” Detta ger klienten en möjlighet att veta vad som förväntas av honom/henne.

Var dig själv – inte gift med organisation eller modell

Små barn lär sig skilja mellan sig själv, andra och annat genom det Harold Øvreeide kallar triangulering. (Øvreeide, 1995) Det lilla barnet i mammas famn får syn på ljuset från lampan och mamman säger ”Lampa” (saktriangulering). En liten stund senare kommer pappan in i rummet, barnet får syn på honom och mamman säger: ”Titta vem som kom – det är ju pappa” (persontriangulering). Genom dessa processer som upprepas många gånger lär sig barnet skilja på sig själv, andra personer och föremål. Barnet lär sig också att tala genom denna process. Vi skapar så att säga en triangel mellan barnet, mamman och föremålet eller personen.

På liknande sätt kan man betrakta situationen med klienten, utredaren och lagstiftningen.

I bild 1 står utredaren fram som representant för lagen, vilket han eller hon ju är, men det blir oklart om utredaren är lagen eller inte. Skulle klienten bli arg och besviken riktas detta mot utredaren, vilket antagligen leder till icke-konstruktiva samtal och kanske till och med en upptrappad konflikt. Utredaren skymmer sikten för lagen och det blir inte tydligt för klienten vem som är vem.

Denna situation utmärks av att utredaren förklarar situationen och lagstiftningen för klienten, men sedan går över till att bara tala i

2. Dubbla uppdrag och användbara frågor

Bild 1

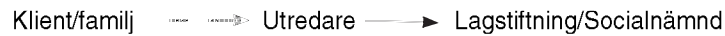
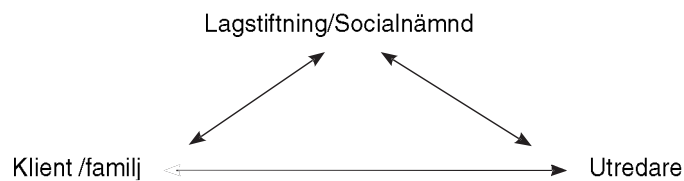


Bild 2



termer av jag (jag måste, jag ska, jag tänker, jag planerar). Utredaren tar ett personligt ansvar för alltihop och blir på så sätt samma sak som Lagen, vilket egentligen är en omöjlighet.

I bild 2 skapar utredaren en triangel mellan klienten, sig själv och lagstiftningen genom att i språk och i handling klart skilja mellan sig själv och lagen. "Lagen säger att detta måste utredas och min uppgift är att..." När klienten blir upprörd, arg eller hotfull behöver utredaren inte ta detta personligt. Detta är i och för sig lättare sagt än gjort. Utredaren kan lugnt och förstående bemöta med att säga: "Det är så det är och det vi måste göra." Utredaren behöver inte gå in i diskussion om lagens berättigande, socialtjänstens tokerier eller annat som klienten i stridens hetta kan få ur sig. Utredaren är inte lagen, utan någon som i samarbete med klienten har ett utredningsuppdrag. Utredaren kan invitera till samarbete och tillsammans kan man visa eller bevisa för anmälaren, nämnden och/eller lagen hur klienten har det. Utredaren kan aldrig vara personligt ansvarig för allt som Socialtjänsten genom åren ställt till, hur lagstiftningen på området ser ut och har inte heller något eget personligt syfte med att utreda klienten.

Det ovanstående gäller även när tvångsåtgärder måste tillgripas och förklaras för klienten.

Undvik att investera mer än klienten i dennes problem eller mål

Utredningar kring till exempel barn som far illa berör och engagerar utredaren och det kan ibland vara svårt att hålla känslorna i styr. Utredaren blir ursinnig på föräldern som inte tar sitt ansvar, uppgiven och sorgsen när det lilla misshandlade barnet inte får den omsorg som är nödvändig eller totalt uppgiven efter en lång och mycket svår utredning när länsrätten upphäver ett omhändertagande. Det är i situationer som dessa som risken finns att utredaren hamnar i att försöka rädda barnet och skäller ut föräldrarna, det vill säga reagerar fördömande eller beskyddande. Det kan till och med bli så att utredaren blir mer upprörd, mer ursinnig, mer engagerad än klienten både över problemen och svårigheterna och att något måste göras, förändras och rättas till. Om så är fallet har utredaren investerat mer än klienten i dennes problem och mål vilket ofta är ett tungt lass att dra. Det är mindre ansträngande och troligen mer effektivt att bolla tillbaka till familjen: "Hur ser ni på situationen?", "Vad gör att ni inte är så bekymrade?", "Hur är det för er att andra är bekymrade?", "Om inte något förändras, hur blir det för era barn?" Det är klientens liv, klientens problem och klientens framtid det gäller och därmed hans eller hennes ansvar.

Att vara professionell brukar ibland likställas med att utredaren är respektfull, lyssnar på klienten och behåller lugnet samtidigt som han eller hon är klar och tydlig i sin information och sina ställningstaganden. Tydlighet och klarspråk framfört på ett respektfullt sätt uppskattas av dem som blir utredda.

Inga och Färdtjänsten

Inga var nervös. Hon var på väg till en person som skulle avgöra om hon var berättigad till färdtjänst. Inga visste inte vem denna person var och Inga hade heller aldrig varit speciellt förtjust i att ha myndighetskontakter. Hon visste inte vad som väntade henne och hon var orolig för att något skulle bli fel eller att hon skulle

2. Dubbla uppdrag och användbara frågor

göra bort sig. Hon hade därför bett en av sina anhöriga att följa med henne som stöd – både rent fysiskt eftersom hon hade svårt att gå, men också för att inte vara ensam i en för henne mycket besvärande situation. Efter att ha väntat en stund i receptionen kommer handläggaren och presenterar sig. Genom korridorer, upp och ner för trappor bär det sedan iväg. "Antagligen för att kolla hur jag klarar att gå," tänker Inga när hon sakta rör sig och med stöd av anhörig tar sig fram. Väl framme i handläggarens rum sitter alla ner vid bordet. Inga och anhörig har solen i ansiktet och får sitta och kisa lite och avvaktar handläggaren som sitter tyst en stund, verkar samla ihop sig och som sedan säger: "Och vad har du för hinder då?" Inga blir överrumplad men samlar sig och börjar berätta om sina fysiska problem. Efter ett tag när Inga berättat, glömt en del som hennes följeslagare fick fylla i, och handläggaren ställt en hel del frågor, kommer handläggaren fram till att Inga är berättigad till färdtjänst och går sedan över till att informera om vad som gäller för färdtjänstkort. Inga är lättad och tänker att det gick ju bra och börjar slappna av lite; det är liksom över. I bilen på väg hem säger Inga att hon tyckte handläggaren var lite tvär i början men att det på slutet blev lite bättre.

Den anhörige hade svårt att hålla sig lugn, framförallt på grund av bemötandet i början av mötet och det kritiska ifrågasättandet från handläggaren genom nästan hela mötet.

Så här i efterhand är det lätt att tänka att ingen större skada är skedd men samtidigt innehöll bemötandet så pass mycket av motsatsen till ett respektfullt bemötande att det kan vara värt att kommentera. Vad kunde gjort mötet bättre?

– Om handläggaren inlett med "Jag behöver veta en del om din situation för att se om du kan få färdtjänst. Jag vill därför ställa en del frågor – jag hoppas det går bra för din del?" hade starten av samtalet blivit helt annorlunda och Inga kunnat vara lite mindre nervös.

– Den anhörige kunde varit vem som helst och handläggaren frågade aldrig vilken relation den anhöriga hade till Inga, vilket kan tyckas vara underligt och tveksamt.

Delaktighet

– Att direkt gå rakt på problemen utan någon inledning passar skjutjärnsjournalister, men skapar en konstig stämning i ett utredande samtal.

– Det är inte: "Jag som beslutar att du får färdtjänst," det är Ingas situation som berättigar henne till denna sociala service. Handläggaren har delegation på att besluta, men det är Ingas situation som utretts i samtalet som leder fram till att hon är berättigad. Man kan säga: "Av det du berättat för mig framgår att du har rätt till färdtjänst och jag kommer nu att . . ."

– Det är bättre att utgå från att människor ansöker om färdtjänst för att de behöver det, i stället för att utgå från att människor lurar och bedrar. Som handläggare kan man ställa utforskande frågor eller ifrågasättande frågor och det gör en mycket stor skillnad.

– Efter att handläggaren tagit sitt beslut blev samtalet annorlunda. Det hade antagligen varit möjligt att komma direkt till den stämningen i början av samtalet. Detta hade både förkortat samtalet och dessutom av alla upplevts som behagligare.

Lösningfokuserade frågor i olika sammanhang

Analyser av de olika uppdragen och välgjorda målbeskrivningar i kombination med förmågan att handskas med dubbla roller är av avgörande betydelse i en utredning. Väl utförda ger de en bra och tydlig grund för den fortsatta utredningen. Denna grund garanterar att rätt saker blir utredda och på ett sätt som ger klienten och familjen möjligheter att komma till tals och vara delaktiga.

Det utgör både den viktiga sammanhangsmarkering (Olson & Pettit, 1995) som är nödvändig och den viktiga del av det gemensamma projektet (Korman, 1997) som är förutsättningen för det fortsatta konstruktiva samarbetet i utredningen.

Som tidigare nämnts är de lösningfokuserade frågorna användbara i olika sammanhang och det är målet och syftet med utredningen respektive behandlingen som avgör vilka frågor som är lämpliga. Detta innebär att målfrågor, undantagsfrågor och andra lösningfokuserade frågor kan användas både i utredning och behandling. Dock är

2. Dubbla uppdrag och användbara frågor

syftet med att ställa frågan olika om den ingår i ett behandlings- eller i ett utredningssammanhang. I behandling handlar det om att hjälpa klienten beskriva sin målbild, hitta undantag som kan göras mer av och därmed skapa möjligheter för klienten att arbeta i riktning mot sina mål. I en utredning är syftet för utredaren att få ett grepp om klientens framtidsvision, framtidstro – har klienten detta och hur viktigt för honom eller henne är det – och vad finns det i klientens situation som fungerar och talar för att till exempel tvångsåtgärder inte behövs. Vilket stöd och hjälp behöver klienten i så fall?

Även om det primära syftet i utredningen är information och bedömning, kan inte möjligheten till förändring uteslutas, det kan bli en konsekvens. Att få frågan om sin framtidsvision i en pågående utredning kan ge ett nytt perspektiv eller en ny tanke. Detta kan bli en förändringsmöjlighet.

Två avgörande skillnader mellan utredning och behandling är viktiga att poängtera: dubbla beskrivningar och bekräftelse/återkoppling.

Dubbla beskrivningar – I behandlingssamtal är det klientens mål som fokuseras och klientens syn på saker och ting som är det viktigaste. I utredningssamtal däremot måste de dubbla beskrivningarna finnas med – det vill säga både klientens syn på problem, mål och undantag och myndighetens och lagens. Detta gör utredningssamtalen svårare på flera sätt och ställer mycket höga krav på utredaren att vara klar och tydlig.

Bekräftelse/återkoppling – I lösningsfokuserade behandlingssamtal är det brukligt att avsluta samtalen med en slutsammanfattning som innehåller bekräftelse på de svårigheter klienten berättat om i samtalet, de resurser klienten har och det klienten gjort för att på konstruktiva sätt handskas med sina svårigheter. I de fortsatta samtalen fokuseras och bekräftas de fortsatta förändringar som klienten gör i riktning mot sina mål.

I utredningssamtal är inte syftet förändring i första hand och därför fokuseras inte detta på samma sätt (även om klientens förändringsförmåga och möjligheter är en viktig del av många utredningar).

Delaktighet

I utredningar med ett lösningsfokuserat förhållningssätt gör man återkopplingar som innehåller både bekräftelse att man hört klienten säga hur han eller hon ser på sin situation. Man ger även tillbaka till klienten hur man som utredare ser på klientens situation med fokus både på det som verkar fungera och på det som inte verkar fungera. Här är det inte bekräftelse av förändring som är huvudsaken utan bekräftelse av person och av olika perspektiv

I bilaga 1 finns exempel på användbara lösningsfokuserade frågor i utredningssammanhang.

Det kan diskuteras om remittör/anmälare ska vara med i samtalen när klientens målbeskrivningar ska diskuteras. Sammanhanget kan klargöras och det gemensamma projektet beskrivas i ett gemensamt samtal där remittör/anmälare deltar. Mer ingående samtal där klientens målbeskrivningar utvecklas kan ske i fortsatta samtal med terapeuten respektive utredaren. Det handlar om att avgränsa och förtydliga.

Överhuvudtaget är förtydliganden och klargöranden det primära när flera parter deltar i utredningssamtal. Det viktiga är inte att reda ut sanningar, rätt och fel utan att klargöra vilka olika perspektiv och vilka olika beskrivningar som finns. För utredaren som leder samtalen gäller att låta alla få komma till tals och på ett sätt som garanterar att alla hör allt. För utredaren själv gäller att skapa en så klar och tydlig bild av klientens situation som möjligt. Därefter kan man göra de bedömningar som behöver göras och som därmed bygger på ett brett faktaunderlag med allas perspektiv representerade.