PROBLEM VID FORSKNINGSINTERVJUER MED KLIENTER INOM SOCIALTJÄNSTEN.

Bo Edvardsson

Projekt: Analys av handläggning
inom socialtjänsten

Rapport 12, 1984 (Jan)

PROBLEM VID FORSKNINGSINTERVJUER MED KLIENTER INOM SOCIALTJÄNSTEN [1) 2)]

Bo Edvardsson
Högskolan i Örebro, Institutionen för psykologi och pedagogik, 1984.

SAMMANFATTNING

Syftet med denna skrift är att försöka klargöra en del problem kring forskningsintervjuer med klienter. Sådana är mycket viktiga för att skapa data kring t ex klienternas livssituation, ekologi, perspektiv, strategier och samspel med socialtjänsten samt för att studera socialtjänstens måluppfyllelse.
Några motiv och grunder för att inte genomföra resp genomföra klientintervjuer berörs. Ett administrativt förhållningssätt med åtföljande ointresse för klienter som subjekt och för kunskapsuppbyggnad kan utgöra ett hinder. Den svenska forskningen är i det närmaste obefintlig.
Värdet och innebörden av den kunskap som tas fram genom klientintervjuer diskuteras och exemplifieras. Bl a påpekas faran med ytliga frågor och vikten av djupinriktade frågesekvenser.
Olika problem vid genomförandet av klientintervjuer berörs och exemplifieras, t ex kontakt- och bortfallsproblem samt olika intervjustrategiska problem. Analysmöjligheter antyds.
Forskningsetiska problem, t ex intervjun som förtryckssituation, klientens valmöjligheter, ångestskapande påverkan, avidentifiering samt etiska aspekter på resultatanvändning diskuteras.
Betydligt fler erfarenheter från forskningsintervjuer med klienter behöver sammanställas och analyseras.

---

1) Skriften har i första hand föranletts av behovet av mer kunskap om forskningsintervjuer med klienter inom projekten "Analys av handläggning inom socialtjänsten" och "Klienternas och socialarbetarnas perspektiv på socialtjänsten" samt av behovet av mer vägledning vid projekt- och uppsatsarbeten vid utbildning av socionomer.

2) Författarens arbete har bekostats av Uppsala högskoleregion. Utskriften har till större delen gjorts vid socialförvaltningen i Karlstad och tryckningen har bekostats av institutionen för psykologi och pedagogik vid högskolan i Örebro.

INNEHÅLL

BAKGRUND OCH MOTIV 1

KUNSKAPSTEORETISKA PROBLEM 2

INTERVJUMETODISKA PROBLEM 6

- Urval 6
- Kontakt- och bortfallsproblem 6
- Presentation 8
- Val av intervjuare 9
- Uppvärmning 10
- Genomförande 11
- Registreringsproblemet 14
- Avslutning av intervjun 15

ANALYS 16

FORSKNINGSETISKA PROBLEM 19

- Före intervjun 19
- Vid intervjun 20
- Efter intervjun 21

BILAGOR

I. Utdrag ur SVERIGES PSYKOLOGFÖRBUNDS ETIKREGLER

II. ETISK KODEX FÖR FORSKARE

BAKGRUND OCH MOTIV

En av de stora kunskapsmässiga bristerna inom både svensk och internationell socialvård har varit och är att man i så ringa utsträckning intresserat sig för hur klienterna uppfattar, tänker, känner och handlar i hjälpprocesserna. Samma kunskapsbrist finns inom andra vårdområden, t ex psykiatri och psykoterapi.

Syftet med denna skrift är att försöka klargöra en del problem kring klientintervjuer. Skriften utgår från teoretiska överväganden, från rapporter som diskuterar problem vid klientintervjuer och från provstudier i Karlstad (11 intervjuer) och i Örebro (7 intervjuer) gjorda av socialsekreterare, en f d klient och författaren.

Behovet att få veta mer om klienternas perspektiv aktualiserades vid socialt arbete med familjer i USA för två till tre decennier sedan (Beck, 1959; Fanshel, 1958; Graham & Blumenthal, 1955; Overton, 1960). Den magra forskning som finns har sammanfattats av bl a Maluccio (1979) och Puide (1981). Ett par av de grundligaste studierna verkar vara de som utförts av Maluccio (1979) och Mayer & Timms (1970). De svenska studier vi funnit är Bäckström & Lindh (1980), Esbjörnsson m fl (1972), Puide (1981) och Tengvald (1971). Allmänt sett har man funnit att det föreligger skillnader i perspektiv mellan socialarbetare och klienter. Detta är utöver forskningens obetydliga omfattning ett viktigt skäl till att fortsätta forskningen.

Det ligger nära till hands att fundera över grunderna till ignorerandet av klienterna i forskningssammanhang. Mayer & Timms (1970, s 12-17) diskuterar dessa utifrån brittiska förhållanden och nämner fyra orsaker:

1) Socialt arbete har påverkats av psykoanalytiska synsätt, som lett till bortförklaringar av klientens syn. Klientens uppfattning har kunnat betraktas som uttryck för hans problem.

2) Undersökningar av klienternas perspektiv kan hota socialarbetarnas professionella status och föreställningar om att de vet bäst. Mayer & Timms pekar på förekomst av starkt motstånd i konkreta fall.

3) Klienterna har i ringa utsträckning organiserat sig och utövat lite påtryckningar.

4) Explorativa studier har låg status inom en forskningstradition som gynnar strikta kvantitativa studier. Forskare inom socialt arbete kan vara angelägna om att framstå som "vetenskapliga" och att profilera sig mot praktikernas mjukare material.

Ser vi till svenska förhållanden så kan vi tänka oss åtminstone fyra ytterligare grunder:

5) Bristen på forskning totalt sett inom området socialt arbete.

6) Det rådande, på ett administrativt förhållningssätt baserade sociala arbetet har både en stark tradition vad gäller att "köra över" klienter och ett utpräglat ointresse för kunskapsuppbyggnad. Det viktiga är att handläggningen "är juridiskt korrekt". Anknyter vi till Frankfurtskolans kritiska teori kan vi tala om ett förhärskande teknokratiskt medvetande och om förtryck av klienter. Klientens perspektiv skulle störa en sådan medvetandeform, där t ex föreställningar om former, kvantiteter, beteenden, fragmentering, åtgärder och konsensus är viktiga inslag.

7) Man har haft svårt att se forskningen som en resurs. Dessvärre har en del forskning, både kvantitativt och kvalitativt, haft en triviæl och ytlig karaktär och därför haft lite att bidra med. Detta har bekräftat att forskningen inte är en resurs. Forskningens former har också ofta präglats av ett teknokratiskt medvetande, där socialarbetare och klienter försvinner som subjekt. Forskningen kan i vissa fall ha förstärkt snarare än motverkat förbiseendet av klientperspektivet.

8) En ensidig betoning av erfarenhetens betydelse har ofta förekommit i stället för en betoning av samspel mellan teori och erfarenhet. Detta innebär att man har svårt att komma loss från ett genom arbetsformerna erfarenhetsmässigt ignorerande av klientperspektivet.

Vi kan konstatera att de antydda grunderna att inte utföra studier av klientperspektivet saknar giltighet som skäl att inte utföra studier. Det finns däremot tungt vägande skäl och motiv att genomföra klientstudier:

1) Verksamheten är av stor omfattning och det är politiskt stötande och yrkesmässigt oetiskt att veta så lite om klienternas perspektiv på socialtjänsten.

2) Den svenska forskning som finns är i det närmaste obefintlig.

3) Forskning som inbegriper klienternas perspektiv är nödvändig om socialtjänstlagens intentioner och formuleringar om frigörelse och förändring ska tas på allvar. Mycket återstår att göra för att förverkliga lagens målparagraf.

4) En sådan forskning borde gagna både klienterna och samhället, t ex kan destruktiva arbetssätt och organisationsformer förändras.

Mycket tungt vägande skäl finns alltså för att i avsevärt större omfattning än hittills genomföra studier av klienternas perspektiv. Låt oss därför gå vidare och diskutera några problem i en sådan forskning.

KUNSKAPSTEORETISKA PROBLEM

Hur bör vi värdera kunskap om klientperspektivet och hur bör den utnyttjas vid förändringsarbete ?

En handfull rutinerade socialarbetare som på olika håll genomfört några få klientintervjuer har alla rapporterat att de fått nya insikter om klienterna och om dessas livssituation. Samma upplevelse har ett flertal rutinerade socialarbetare rapporterat som arbetat intensivt med multiproblemfamiljer och sluppit det vanliga socialbyråarbetet. Exempel på insikter är att klienter utan missbruksproblem kan uppleva utbetalning av socialbidrag så förnedrande att de efter att ha fått pengarna går och köper sprit eller att man genom språket lätt förtrycker människor eller att klienter som egentligen inte vill ha hembesök tackar ja till det för att hålla sig väl med myndigheten.

Genomför vi studier av klientperspektivet på ett ytligt sätt kan vi lätt få en felaktig och destruktiv kunskap, speciellt om frågorna är ytliga eller språkligt abstrakta och undersökarna ses som myndighetsrepresentanter. Det är inte så svårt att få bekräftat att människor är rätt nöjda

med socialtjänsten genom en ytlig studie av typ "Är du nöjd med ..... ?". Ytliga studier leder till föga vidareutveckling av socialtjänsten. Vi behöver studier som förmår problematisera socialtjänsten, studier som bygger på kunskaper om konkreta situationer, studier där språket inte är en barriär, studier där forskarna ses som från myndigheten fristående kritiska granskare, som samtidigt har stora insideskunskaper om socialtjänsten, studier som är förankrade i det sociala arbetets verklighet och som inte utgör skrivbordskonstruktioner på avstånd. Vi skapar inte ur förändringssynpunkt viktig kunskap enbart därför att vi studerar klientperspektivet. Vissa betingelser måste föreligga.

En annan viktig aspekt är att kunskapen om klientperspektivet, även om den är djup och specifik, måste noggrant värderas teoretiskt.

Både klienter och undersökare utgår i hög grad från befintliga strukturer och rådande medvetandeprocesser. Svar som avges på frågor och synpunkter som framkommer måste ställas i relation till befintliga strukturer och medvetandeformer. Möjligheten av alternativa strukturer och medvetandeprocesser måste övervägas vid en kritisk analys. Forskning inom socialtjänsten som inte gör kritisk-teoretiska överväganden blir lätt ett slags oreflekterad propagandaverksamhet för rådande system med status av forskning. Några autentiska exempel kan klargöra problemet:

EX 1
En klient med lång erfarenhet av socialvård tillfrågas i en intervju om sin uppfattning om socialvården. Svaret blir "Den fungerar som den ska tycker jag" och olika positiva utläggningar. Senare i intervjun kan vi t ex klippa ut följande sekvens:

I: Ditt bostadsområde kommer ju vid omorganisationen om två veckor inte att ligga under den byrån längre.

K: Jaså.

I: Det blir X-byrån. Och du får ny assistent. Hur ser du på det?

K: Å, fy farao!! Det är bäst jag går dit fort!

I: Du har nog redan en ny för dom håller på och lägger över.

K: Säger du det ? Jag tycker det är ett helsicke varje gång jag byter assistent .... Det är det värsta som finns. Förklara varenda sak fast det står i papperen.

Ännu lite längre fram säger klienten följande:

K: .... Jag försöker dra mig undan att ta kontakt även jag som du ser. Det är i alla fall på nåt sätt att tigga ..... man ska absolut inte springa där för ofta så man blir klientel där.

Beroende på vilka data (i båda fallen kvalitativa intervjudata) vi förlitar oss på får vi helt olika uppfattning om systemet. När klienten talar generellt om socialvården får vi intrycket av ett väl fungerande välfärdssystem. När klienten får en konkret situation kastad i ansiktet av intervjuaren, så får vi indikationer på ett förtrycksystem som utan betänkligheter "kör över" klienter och struntar i att ge dem viktiga informationer (omorganisationen var beslutad sedan länge och klienterna hade inte tillfrågats) samt får människor att känna att de tigger. Dessutom sammanfattar man klientens situation så dåligt att nya handläggare måste fråga klienten på nytt, vilket känns förnedrande.

Klientens medvetandeprocess är i ena fallet systemanpassad och i det andra fallet utgår den från klientens egna behov och egen upplevelse av sin livssituation.

EX 2
En annan intervju inleddes med följande sekvens:

I: Hur uppfattar du dina kontakter med socialförvaltningen ?

K: Det är snurrigt. Jag har gått här i två år .... Det har varit snurrigt, jag vet inte hur många socialassistenter jag har fått hoppa emellan. Alla ställer samma fråga, eller blir likadana. Dom ställer exakt samma frågor: "Varför är du här?" Dom kunde väl läsa i papperen.

I det här exemplet har klienten ett kritiskt medvetande om socialtjänsten och går snabbt från ett abstrakt omdöme ("snurrigt")tillett par viktiga konkreta punkter, som belyser ett par ständigt upprepade inslag i förtryckprocesserna: personalomsättningen och utformning av dokumentationen så att människors egen uppfattning inte framgår. I det här fallet föreligger ingen påtaglig systemanpassad censur som vi behöver provocera oss förbi. Klienten söker inte konsensus med systemet som i ex 1.

EX 3
Följande sekvens i en tredje intervju där intervjuaren själv varit klient belyser svårigheter med abstrakta och laddade termer som "makt" och "kontroll".

I: Tycker du att socialassistenten har någon makt över dig ?

K: Nej, nej det har varit så hela mitt liv, det är ingen som kan sätta sig på mig, och det är ingen som har gjort det heller för de har sett att jag vill rå mig själv.

I: Ja, men de har ju satt in dig på torken i alla fall.

K: Ja, men du vet att förr i tiden så var det ju så att om man missskötte spriten, så för ens eget bästa så .... Det är klart jag har blivit tagen ofrivilligt också .....

I: Hur kändes det då ?

K: Ja många gånger tyckte man att man blev orättvist behandlad å det där hade jag fixat själv om jag bara fått vara ifred, men det har man inte gjort. Det var bara att följa med när polisen kom.

I: Har du känt dig styrd eller kontrollerad ?

K: Nej, det har jag inte gjort på något sätt vare sig ekonomiskt eller på annat sätt. Det är väl klart att de har kommit med fordringar å så där, men .....

I: Vad då för fordringar ? Hur menar du ?

K: Ja, att man måste försöka att bättra sig och sluta med spriten. Några andra problem har jag inte haft, det är bara spriten, ja det är ju inte bara förstås men styrd har jag inte varit av socialen om du menar att jag måste dansa efter deras pipa.

I: Jag menar, att en assistent har sagt till dig att nu gör du så och så annars blir det så och så.

K: Nja, det har väl hänt kanske men ...

I: Kan du ge något exempel ?

K: Ja, det har ju vart det som dom sa att nu måste du sluta med spriten annars tar vi ut resolution på dig och följer du inte med oss frivilligt så får du åka med polisen ....

Mot slutet av intervjun fäller klienten följande kommentar.

K: Jag har bott på många olika ställen och haft att göra med socialen och det har inte varit några problem där heller; tja, det kanske inte har varit så svårt att samarbeta med mig som det är med många andra. De vet vad jag vill och jag vet vad dom fordrar av mig. För det mesta måste jag rätta mig efter vad de säger, och när jag gör det så kommer vi överens.

Vi får en helt annan bild av klientens uppfattning om socialvården om vi bara tar med första frågan och första svaret än om vi tar med resten också. Intervjuaren får fram kritiskt material genom att konfrontera klienten med vad som faktiskt hänt ("de har ju satt in dig"), genom att fråga om "hur det kändes" (mer konkret fråga) och genom att be om "exempel". Den sista sekvensen kom som spontan utvikning i svaret på en fråga som inte alls berörde makt och kontroll. Klientens självkänsla (t ex "ingen kan sätta sig på mig") verkar spela roll för svarsbilden liksom ett systemanpassat konsensus-sökande (t ex "samarbeta", "kommer vi överens"). En icke-dialektisk medvetandeprocess föreligger som för läsaren ter sig närmast paradoxal. Klienten har varit med om många tuffa makttransaktioner, men konstaterar ändå att "det har inte varit några problem"! Sekvenserna belyser hur människor kan tycka att förtryck är OK och t o m tacka för det.

De här intervjuutdragen (och det är lätt att hitta liknande i andra klientintervjuer) pekar på (1) betydelsen av djupinriktade, kvalitativa intervjuer och på (2) kritisk-teoretisk analys av data, där vi försöker relatera svaren till befintliga strukturer och klientens medvetandeprocess.

Den kunskap om klientperspektivet som genom t ex enkäter, intervjuer, innehållsanalyser eller observationer tas fram om socialtjänsten kan vi grovt placera på ett kontinuum vad gäller förändringsrelevans (se fig 1).

låg förändrings-relevans	hög förändrings-relevans
t ex ytliga frågor med kvantitativ eller kvalitativ analys av mer beskrivande art.	t ex djupinriktade frågesekvenser med kvalitativ kritisk-teoretisk analys, problematisering.

Figur 1. Kunskapskontinuum

Analoga principer torde gälla om man vill ta fram förändringsrelevant kunskap genom socialarbetarintervjuer. Vill man ta fram förändringsrelevant kunskap kring samspelet klient-socialarbetare är det en fördel om man kan få både klientens och socialarbetarens syn på samma förlopp.

INTERVJUMETODISKA PROBLEM

Vi skall i detta avsnitt inte närmare gå in på de intervjumetodiska problem som beskrivs i läroböcker utan mer utgå från konkreta erfarenheter av klientintervjuer. Det verkar som om vissa problem blir mer påträngande vid klientintervjuer än vid intervjuer med många andra grupper.

Urval

Urvalets utformning beror givetvis på undersökningens syfte. I vissa fall kan ett representativt, statistiskt urval vara lämpligt och möjligt. I andra fall måste urvalet styras av olika andra forskningsstrategiska principer, t ex att få en heterogen eller homogen grupp med avseende på t ex problemtyp, erfarenhet av socialtjänsten, förmodad positiv resp negativ inställning, positivt resp negativt utfall osv. Eftersom ärenden avskrivs och arkiveras och flyttningar sker kan det vara svårt att få tag i tidigare klienter. Aktuella klienter och nytillkommande klienter verkar lättare att arbeta med ur urvalssynpunkt. Historiska förlopp är också mer problematiska ur minnessynpunkt. De tillförlitligaste och mest relevanta uppgifterna kan rimligen erhållas från klienter som har färska erfarenheter. Störst möjligheter att få tillförlitliga, relevanta och djupa kunskaper har vi om vi genom flera intervjuer kan följa en klient under en period.

Kontakt- och bortfallsproblem

I en rapport (Social fältforskning, 1981, s 65 f) hävdas utifrån en undersökning (Isaksson, Nordenstam & Penton, 1982) som endast ledde till 4 klientintervjuer att det var "mycket svårt att få tag på klienter, som ville låta sig intervjuas". Med hänvisning till en annan studie (Isaksson, Norman & Svedberg, 1978), som var en uppföljning av missbrukare konstateras följande:

"Det var svårt att hitta intervjupersonerna, en del var fortfarande hemlösa och andra fick man söka upp fyra till fem gånger innan intervjun kunde genomföras.

Några av de intervjuade som var mest socialt isolerade öppnade inte förrän efter mer än tio besök. När de väl släppt in intervjuaren och börjat prata, vägrade de å andra sidan nästan att låta oss gå" (s 66).

Kontaktproblemen bör dock inte överdrivas. De beror säkert i hög grad på hur klienterna valts ut och på tillvägagångssättet. Vid ett elevprojekt (Arvidsson m fl, 1983) verkar man relativt lätt ha kunnat göra 10 klientintervjuer på två socialbyråer. Intervjuerna genomfördes då i anslutning till klienternas besök på byrån. I ett annat elevprojekt (Andrén m fl, 1983) var åtminstone 10 utav 21 inskrivna missbrukare på ett behandlingshem villiga att medverka i intervjuer. Argren (1983) frågade bl a klientorganisationer om aktuella eller f d missbrukare som var villiga att ställa upp för intervjuer.

Verdandi avböjde all form av samarbete med motiveringen att man ville ha så lite kontakt med socialförvaltningen som möjligt. Ria Dorkas och Länkarna förmedlade förfrågan och tre namn erhölls. Argren prövade även att ta fram intervjuklienter genom kollegor och genom att fråga egna klienter. Hon konstaterar:

"En del avböjde, en del kunde tänka sig att bli intervjuade. Men här uppstod en hel del svårigheter som jag inte räknat med. Kravet från min sida var att personen skulle vara nykter vid intervjutillfället. Detta krav var tydligen svårt att uppfylla och jag "blev blåst" många gånger, då personerna inte infann sig till avtalad tid eller inte var nyktra".

Argren konstaterar också att hon "missade en del chanser att intervjua personer, som fortfarande missbrukar, direkt vid hemkomsten från alkoholistanstalten. När jag väl hade överenskommit om en tid hade de oftast hunnit berusa sig igen".

Även rapporten Social fältforskning antyder samma svårighet: "Det kunde ..... snarast vara en fördel att komma överraskande eftersom de i andra fall försvann hemifrån eller oroade sig och söp sig fulla tills intervjuaren anlände" (sid 63).

Vid en serie klientintervjuer intervjuade Edvardsson (1983) åtta klienter, vari ingick en parintervju. Klienterna kontaktades av sin socialsekreterare eller av undersökaren själv och intervjuerna genomfördes i de flesta fall i hemmet, men även på byrån och på anstalt. Tre klienter bortföll. I ett fall förelåg viss konflikt med socialsekreteraren. I ett annat fall var klienten en generellt sett stark undvikare, som tackade ja när undersökaren och socialsekreteraren frågade honom gemensamt på byrån, men sen lämnade bostaden och gick förbi, när undersökaren kom fram till porten. Något ytterligare besök ansågs inte etiskt lämpligt. I det tredje fallet överenskoms om tid tre gånger, men klienten verkar ha ägnat sig åt missbruk och verkade inte komma ihåg tiderna. Även i ett annat fall kom inte klienten ihåg tiden, men tog ändå emot intervjuaren.

Vid förstudien på Karlstads socialförvaltning (Hansson m fl, 1984) erhölls 11 klientintervjuer, medan 6 fall av vägran kunde konstateras. Två uppgav inget skäl, två uppgav tidsbrist, en gjorde sig oanträffbar och en angav att han hade så bra kontakt med socialförvaltningen att inget behövde ändras. En av intervjuarna var f d klient och företrädde klientorganisationen Verdandi. En av de fyra klienter som intervjuades sa: "Det var tur att det var du, annars hade jag inte öppnat". Klienten berättade också att kompisarna sagt ungefär: "Hur fan kan du ställa upp ? Vad är det för påhitt ? Det kan inte komma nåt vettigt ur det". Detta antyder ett socialt tryck att undvika intervjuer från klientkulturen. En annan klient vägrade först intervju med en undersökare (socialarbetare) men tackade ja 30 sek efteråt när projektledaren, som han kände, ringde. Det kan ha stor betydelse vem som frågar. Det kan kännas tryggare om klienten känner personen. Å andra sidan kan kopplingen av undersökar- och socialarbetarrollerna vara problematisk, när kontakten tas. Det är möjligt att en del klienter gör något strategiskt val när de låter sig intervjuas eller inte. Man kan tänka sig för- och nackdelar med att intervjuas eller inte intervjuas.

Larsson & Persson (1984) erhöll vid en intervjustudie med f d alkoholmissbrukare utan några svårigheter 11 intervjupersoner via klientorganisationer och personal på bostadshotell och behandlingshem.

Hessle (1977) nämner att man i en stor uppföljning av klienter som vistats på en narkomanvårdsavdelning på Långbro sjukhus lyckades intervjua ca 200 f d klienter, vilket var nästan alla. Å andra sidan fanns etiska problem med att tränga sig på som vi återkommer till i etikavsnittet.

Maluccio (1979, s 39) anger att utav deras stickprov på 37 fall, så deltog 68 % (25), medan 8 % (3) vägrade och 24 % (9) inte gick att få tag på. I Mayer & Timms (1970, s 22) studie, där klienterna fick betalt deltog 71 % (46), vägrade 5 % (3) och 24 % (16) kunde inte nås. I denna studie förutsatte man i ett utsänt introduktionsbrev att klienten skulle delta om han inte angav något annat.

Puide (1981, s 76 f) gjorde en stor intervjustudie med ett stickprov på 406 klienter, Intervjuerna var inte uppgjorda på förhand och utfördes på socialförvaltningarna. Både förintervju och efterintervju skedde vid ett och samma byråbesök. Bortfallet var 21 personer, med tidsbrist som vanligaste orsak till vägran. Dessutom erhölls ett visst bortfall i formulären.

"Främst berodde detta interna bortfall på att många klienter var upptagna av andra, tidigare planerade ting direkt efter sitt besök på socialförvaltningen" (s 78). Svarsprocenten (95 %) är så hög att man nästan blir misstänksam mot metodiken. Beskrivningen antyder att klienterna hade liten chans tänka igenom sitt deltagande (etisk fråga). Engagemanget kan ev ha blivit lidande också.

Vi kan konstatera att de flesta klienter ställer upp på intervjuer. Det säkraste sättet att få intervjua klienter är på byrån i anslutning till besök. Hembesök är mer problematiska av flera skäl.: sekretess (grannar, vänner kan undra), anhöriga, tiden tappas bort och det är vanligt att missbruksklienter är påverkade. En del klienter verkar inte hantera tidsöverenskommelser på samma sätt som undersökare gör.

I Social fältforskning (s 66) framgår att Isaksson, Nordenstam & Penton (1982) ibland intervjuat berusade klienter. Detta är givetvis inte lämpligt utom när vi vill undersöka vad människor tycker just under berusning. Även andra förändrade medvetandetillstånd, t ex stark medicinering, trötthet, ångest, yrsel, feber eller psykologisk kris, bör föranleda att vi avstår från intervju eller ber att få återkomma både av meningsfullhetsskäl och etiska skäl.

Presentation

Ett projekt bör presenteras på sådant sätt att klienten kan välja att ställa upp eller inte. Klienten bör inte överrumplas genom oväntade hembesök eller bli "inryckt" i ett rum på byrån. Första kontakten kan ske mer formellt per brev, men telefonsamtal eller presentation på byrån eller i klientorganisation etc av undersökaren kan vara att föredra. En dialog kan då ske och klienten kan få svar på frågor och undersökaren kan undanröja feltolkningar. Förutsättningarna för en intervjurelation kan etableras. Kontakten börjar skapas redan vid förkontakten. Skulle kontakten inte fortsätta vet vi i de flesta fall något om varför klienten inte vill delta. Detta kan vara viktigt vid värderingen av resultaten. Vi kan också ta upp snedvridnings- och bortfallsproblem direkt med klienterna vid den förberedande kontakten. Vi kan t ex påpeka att det kan ge en något felaktig bild av vad klienterna tycker om inte "Du" deltar.

Följande måste ingå i en presentation:

1. Intervjuarens och ev övriga undersökares namn och arbetsplatser.

2. Syftet med undersökningen.

3. Hur klienten valts ut.

4. Uppläggningen av projektet, t ex antal intervjuer, vilka som intervjuas, tidsram, typ av data, hur data kommer att användas och presenteras.

5. Det måste anges att det är helt frivilligt att delta.

6. Att det är viktigt att få med klientens åsikter, och att kritiska åsikter är välkomna.

7. Anonymitetsgaranti (utom för intervjuaren). Alla identifierande uppgifter ändras. Socialsekreteraren skall inte få några uppgifter om vad klienten sagt.

8. Hur resultatspridningen ska gå till, t ex avidentifierade utdrag ur intervjuer, sammanfattningar och ev tabeller i rapporter med spridning till .....

Ev kan klienten erbjudas att godkänna intervjumanus, om dessa bygger på bandutskrifter eller innebär detaljerade sammanfattningar. Det är dock enligt vår erfarenhet trögt att återfå intervjumanus och de bör nog göras klara omedelbart om man tänker sig den här metoden. Adressbyte, missbruk, bristande tid och bristande läsvana kan tänkas bidra till minskning av och tidsfördröjning vad gäller återsändandet. När klienten kan identifieras av t ex socialsekreteraren måste vi givetvis ha klientens godkännande för att publicera intervjun. Klientens godkännande fritar oss dock inte från ansvar för de skador som kan drabba klienten. Ett manus som innehåller information som kan skada klienten måste vi noga justera före tryckning. Ibland anger klienten att socialsekreteraren kan få ta del av manus och vi kan då ev bortse från denne när manus justeras.

Val av intervjuare

Vi kan tänka oss tre typer av intervjuare.

1. Utomstående intervjuare, t ex forskare, studerande eller timarvoderade personer.

2. Projektanställda socialarbetare.

3. Klienter (aktiva eller f d).

Det är i en undersökningsuppläggning med delvis ostrukturerade frågor och där uppföljande frågor förutsätts nödvändigt med en god kännedom om en socialbyrås organisation och problem hos intervjuarna. Det har under förstudien (Hansson m fl, 1984) inte gått att urskilja skillnader mellan svaren i interjvuerna, när intervjuaren var socialarbetare resp f d klient (anställd vid Verdandi). Men det är möjligt att en del klienter hellre låter sig interjvuas och kanske ger mer öppna svar, om intervjuaren är f d klient.

Intervjuarens relation till socialförvaltningens och projektets organisation måste i dessa fall klargöras, t ex bör klargöras att klientorganisationen inte får tillgång till rådata men däremot rapporterna.

För en intervjuare som är socialarbetare kan finnas en viss risk att glida in i socialarbetarrollen i själva intervjun, men detta har inte varit något större problem i förstudien. De båda socialarbetarna fann det vara en mycket lärorik upplevelse att kliva ur socialarbetarrollen. Även socialsekreteraren Argren har förmedlat samma upplevelse av nya insikter.

Uppvärmning

Behovet av uppvärmning kan variera starkt. I regel kan åtminstone några minuters "nedvarvande" samtal vara lämpligt före en sista presentation av syfte mm och igångsättande av intervjun. En del människor är mycket spända och nervösa i intervjusituationen och vi bör ge dem chans att prata in sig före.

Det finns också exempel på klienter som vill sätta igång direkt och då kan det vara lämpligt att hörsamma önskan. I förstudien fanns en klient som ville sätta igång direkt och som efteråt sa att hon "bestämt sig för att säga så lite som möjligt" och som hellre velat att intervjun genomförts på socialbyrån.

Motståndsfenomen av olika slag kan inträffa. Hessle (1977) djupintervjuade de två intervjuare från en vårdavd som följt upp ca 200 f d narkomaner. I en intervju finns följande sekvens (s 11).

Hessle: Vad berodde det på att dom hade motstånd mot att intervjuas tror du ?

Intervjuaren: Dom ville glömma att dom hade hållit på med knark över huvudtaget. Dom som verkligen gjorde motstånd var dom som lagt av.

Uppvärmningsprocesserna verkar ha varit långa i många av intervjuerna trots att de f d klienterna kände intervjuarna.

Ibland kan man stå inför en personlighetsmässigt betingad svåråtkomlighet. Argren (1983) beskriver en av sina klienter och kontaktprocessen på följande sätt:

"A är en mycket inbunden människa som normalt sällan svarar med mer än några enstaviga ord, så jag var tillsammans med honom en hel dag på anstalten, innan jag intervjuade honom mot slutet av dagen. På detta sätt hoppades jag ge honom tillräckligt med trygghet så han skulle våga att berätta sina åsikter i intervjun".

Uppvärmning kan vara avgörande för om man får några svar och vilka svar man får. Vid en mer djuporienterad studie är uppvärmningen sannolikt också viktigare än vid frågor med bundna svar. Det är möjligt att en intervjuare som är f d klient pga detta kan ha lättare för att etablera god kontakt med en del klienter.

Genomförande

Om vi vill skapa data som är djupa och förändringsrelevanta och som kan ge underlag för teoretiskt arbete så bör intervjun vara en kreativ process och dialog i riktning mot ökad kunskap. Ett vanligt traditionellt sätt att intervjua är att man mekaniskt "bränner av" ett antal frågor och på ett eller annat sätt registrerar svaren. Intervjun görs till en antikreativ process, där undersökaren får sina förhandsföreställningar i många fall bekräftade och data blir ytliga och osammanhängande. För att intervjun ska bli en kreativ process måste först en god kontakt föreligga. Klienten bör ges tillfälle tala fritt och länge och måste få associera och vara "ologisk". Ett engagerat, koncentrerat lyssnande är viktigt för att skapa värdefulla data.

Följdfrågor måste ställas utifrån vad man inte vet, inte förstår och vad som kan tänkas vara viktigt. Konkreta situationer och konkreta händelser bör eftersträvas snarare än allmänna uttalanden. Det är viktigt att intervjuaren är väl insatt i socialt arbete, annars kan knappast särskilt djuplodande följdfrågor ställas.

En viktig intervjustrategi är trattmodellen, dvs i början uppmanas klienten berätta fritt eller svara på relativt breda sökande frågor och senare ställs mer specifika frågor om sådant man inte fått veta. Ev kan trattmodellen genomlöpas inom flera problemområden inom samma intervju. Den kan också tänkas tillämpad med större eller mindre inriktning på följdfrågör, idéskapande, hypotesprövning, tillhandahållande av information (som klienten får reagera på) osv.

Det är viktigt att de språkliga förutsättningarna är klara i intervjun. Menar klient och intervjuare samma sak med t ex diffusa termer som "kontakt", "makt" osv. Det är viktigt att under intervjun klargöra vad klienten menar med vissa centrala begrepp.

Även de icke-verbala processerna i intervjusituationen är viktiga. Tonfall, gester, minik osv kan ge en fullständigare bild av klientens upplevelser och kan också användas för att värdera informationen. Exempelvis kan icke-verbal information motsäga verbal information. Iakttagelser av miljön vid intervju i bostaden kan också komplettera den verbala informationen. Anteckningar om de icke-verbala informationerna bör alltid göras i anslutning till intervjuerna.

Låt oss ta några exempel för att illustrera det sagda. Kommentarer ges inom klammer.

EX A

I: Tycker du att du och Anna-Karin (socialsekreteraren) jobbar mot samma mål här? Har ni samma mål för dig? (relativt allmän fråga, men riktad mot målproblematik)

K: Det vet jag inte. Men vi har väl nånting ditåt. Hon ändrade personlighet när jag erkände att jag rökte. För det är ingenting man springer och gör rakt av. (Klienten går till en konkret situation med drag av samförstånd)

I: Hur ändrade hon sig? (Följdfråga med begäran om precisering)

K: Sken upp som en liten sol. Det var inte alls samma person. (Precisering görs delvis, men fortfarande allmän formulering)

I: Tycker du hon blev mer välvillig?
(Försöker få ytterligare precisering med en följdfråga)

K: Ja och trevligare. Det var nästan som om vi hade slagit vad om nånting och hon vann (Bekräftar hypotesten i frågan och ger ännu en analogi)

I: Det var väldigt viktigt för henne att du erkände det där?
(Ber klienten bedöma en tolkning)

K: Ja, tydligen (Bekräftar tolkningen)

I: Såg du någon poäng med erkännandet?
(Försöker få veta hur klienten tänker kring, förstår situationen)

K: Nej. Jag såg ingen direkt poäng i det mer än att jag inte behöver springa och dra mig för att erkänna. Plus att jag kunde rätta en del grejer som hon hört liksom. (Klienten ser erkännandet utifrån sitt perspektiv, vad som är viktigt för henne. Vi kan förmoda att socialsekreteraren skulle ge en annan version kring "poängen", t ex se det som en inkörsport att påverka klientens missbruk)

Sekvensen visar mycket konkret hur en hjälpprocess ändrar karaktär genom en konkret händelse i samspelet.

EX B

I: Hur ser du på X-gruppen?
(en grupp för sysselsättning av arbetslösa ungdomar)

K: Det vet jag inte vad det är. Det måste jag bilda mig en uppfattning om. Men jag har inte hört positiva saker om den. "Äh, där går ju bara nötter?"

I: Vad är "nötter"? (Följdfråga med önskan om språkligt förtydligande)

K: Inga ljushuven precis. Men jag får bilda mig en egen uppfattning. (Klienten ger sin definition)

Senare i samma intervju kommer följande sekvens:

I: Hur tror du dom kan tänkas hjälpa dig genom X-gruppen
(Ledande fråga)

K: Nej, det tror jag inte. Det har känts ungefär som att "Nu drar dom fram det där. Då är man en nöt alltså i deras ögon". Eftersom man då har hört att det är bara nötter som är där. Det känns inte heller bra. (Klienten låter sig inte ledas av frågan och ger ett exakt svar på hur X-gruppen stjälper henne)

I: Du vill inte betrakta dig själv som en nöt? (Följdfråga för att få klienten att klargöra sin självuppfattning)

K: Nej, det tror jag inte för jag pratar bort dom flesta av mina kompisar. Jag brukar oftast ha rätt när vi har nån diskussion. Så nån nöt vill jag inte kalla mig. (Socialsekreterarens åtgärdsförslag strider mot klientens trossystem och självkänsla. Sannolikt kan klientens självuppfattning utnyttjas positivt)

Sekvensen klargör hur motståndsprocessen ser ut för den här klienten när X-gruppen förs på tal. En sociologisk faktor (gruppattityden) integreras med en psykologisk faktor (självuppfattningen).

EX C

Följande sekvenser kring klientens strategier kom fram genom associationer vid svar på frågor om annat, där klienten fått fortsätta tala fritt.

K: Jag var själv ute och grävde lite i höstas, vad skulle jag göra, det växte ju i kolonilotterna. Det blev soppa den veckan. Så gick man till affärn och tiggde hundben, det kan man ha som soppben. Det går att lösa problem (Överlevnadsstrategier när pengar saknas)

K: ..... Man kan bli bjuden också. Det är bland det lättaste i stan.
Jag kan inte komma till nån i stan och be att få låna en tia. Då står dom och apar sig. Men säger man så här" Du har inte en starköl?" "Javisst, häng med, så får du". Det går bra. Det var som en sa: "När man står i affärn och nyktrar till och tittar på fläskbiten, fan den kostar ju tio kronor". Men köpa svart en söndag för 200 spänn. Dom reflekterar inte över vad det kostar. Då kan du ju förstå hur det fungerar. Det har hänt mig med. Jag har suttit på dom sista kronorna och varit så dålig så jag har traskat bort på natten till OK och köpt T-sprit. Man blir jävla lugn utav det men man mår tio gånger sämre sen än utav vanlig sprit (Sociologiska förhållanden kring missbruk, informell hjälp och penninganvändning samt klientens ångesthanterande strategi belyses)

EX D

I: Varför har dom vägrat dig pengar?

K: Ja, många gånger har det väl varit för att jag varit full när jag kommit upp. "Kom nästa dag när du är nykter?" Det är väl de flesta gånger, att jag varit full och blivit nobbad pengar. Men då har man ju tjatat och tjatat. Bara för

att bli av med en då har dom ju skrivit ut. Men många gånger har man ju fått gå därifrån utan några pengar. Det är ju fullt riktigt. Men man blir ju förbannad då. (Inkonsekvent bemötande och uppkomstprocesser vid aggression belyses)

I: Man ser det på ett annat sätt när man är inne i en drickarperiod? (Följdfråga, försöker få klienten att ge mer information kring det onyktra tillståndet)

K: Ja. Sen har jag väl fått rekvisitioner ett par gånger, men dom har jag ju sålt. Det har dom ju liksom också vetat om. Det är ju bara att dom har ryggen fri.
(Anger parternas resp strategier)

I: Tycker du det har varit riktigt att ge dig rekvisitioner dom gångerna? (Följdfråga, begär värdering av socialsekreterarens strategi)

K: Det har det väl inte varit. Dom gick ju till brännvin i alla fall. Som jag ser det nu skulle dom ju inte ha gett mig ett djävla dugg. Jag fick lappen och gick ut och haffa nån som köpte den. (Klienten underkänner biståndet och klargör hur han använde det destruktivt)

EX E

K: Min enda synpunkt för att det skulle gå smidigare, det vore att jag slapp gå hit och att dom i stället skickade pengarna en gång i månaden. (Klientens förslag)

I: Får du samma belopp varje månad? (Följdfråga om ekonomisk komplexitet)

K: Ja och räkningen på vatten och el tar jag med mig hit. Det blir ungefär 1.500 per månad utöver hyran. (Fk.föruts. anges)

Den arbetslöse klientens önskan verkar helt rimlig om vi ser den isolerad. Samtidigt anger socialsekreteraren att klienten har ett icke erkänt alkoholmissbruk. Icke-verbal information vid intervjun är att klienten mitt i veckan avger en mycket stark,unken spritlukt som stödjer socialsekreterarens version. Genom hela intervjun vidgår inte klienten något annat problem än ekonomin. För att förstå hjälpprocessen behövs båda parters version.

Exemplen antyder hur en förändringsrelevant, djupinriktad och helhetsinriktad kunskap kan delvis tas fram i dataskapandefasen.

Registreringsproblemet

I rapporten "Social fältforskning" sägs att

"Själva ihtervjusituationen med de klienter som lät sig intervjuas präglades också av misstänksamhet, flera ville inte ha bandspelare på vid samtalet" (s 65).

I det totala antalet testintervjuer inom projektteamet (7+11) har inte förekommit någon vägran att ha bandspelare på och misstänksamheten har varit ett relativt begränsat fenomen. Snarare har kontakten varit påfallande god. Vid stora mängder intervjuer blir dock utskriftsarbetet mycket stort vid bandinspelning och ett system med anteckningar är att föredra när ett antal frågeställningar är förhanden. För tillförlitlighetens skull kan dock bandspelare användas och hänvisning ske till bandet (räkneverkets lägesangivelse) när man inte hinner med. Ett förfaringssätt med en intervjuare och en som satt och skrev användes med fördel i Luleåprojektet (Nygren, muntlig uppgift 1983). Det användes även i ett elevprojekt (Arwidsson m fl, 1983) med tio klientintervjuer där det konstateras

"Vi upplevde aldrig att intervjupersonerna blev besvärade av den av oss som satt i bakgrunden och skrev" (s 5). Å andra sidan upplever en del handläggare att klienten kan besväras av att två handläggare medverkar vid nybesök, men syftet är då mer oklart. Om den andre personen har en tydlig, viktig funktion är det förmodligen mycket lättare att acceptera.

Om man vill låta skriva ut intervjuer utifrån bandinspelningar får man räkna med att intervjuaren redigerar manuset. Vissa ord på ett band kan vara ohörbara eller svåra att höra, speciellt om klient och intervjuare pratar i mun på varandra. Intervjuaren bör tala tydligt så att orden går in på bandet och mikrofonen måste vara tillräckligt nära de talande. Vissa ord kan också försvinna vid igångsättning och vid byte av band, varför anteckningar då bör göras. Det är också praktiskt att göra så många sekretessbetingade justeringar som möjligt vid första utskriften.

Avslutning av intervjun[1)]

En intervju bör inte avslutas abrupt, speciellt inte om klienten är starkt känslomässigt engagerad. Följande kan vara viktigt att tänka på:

1. Klienten bör få tala färdigt.

2. Klienten bör tillfrågas om han vill tillägga något, tycker att något glömts bort etc.

3. Klienten bör ges tillfälle själv ställa frågor t ex om undersökningen.

4. Klienten bör tillfrågas om hur han upplevt intervjun, t ex svårighet förstå frågor, om han fått fram sånt han anser viktigt mm.

5. Klienten bör ges möjlighet kontakta intervjuaren om han skulle vilja tillägga eller ändra något eller fråga något.

6. Intervjuaren bör summera vad som framkommit. Klienten kan då ev komplettera eller korrigera.

7. Intervjuaren bör ange att han ev tar kontakt per telefon om kompletteringar behövs. Telefonnummer antecknas om det inte är känt.

---

1) Dessa riktlinjer bör kunna tillämpas även vid vanliga biståndsintervjuer.

8. Intervjuaren upplyser om vart resultaten går och klienten bör åtminstone erbjudas få en sammanfattning över resultaten, varvid adress antecknas om den inte är känd. Om klienten ska godkänna intervjumanuset anges detta.
Intervjuaren måste också göra en bedömning av om intervjun har rört upp så mycket känslor eller funderingar att någon extra förlängning eller kontakt kan behövas eller någon hänvisning behöver göras. Intervjun påverkar alltid klienten och den kan mycket väl leda fram till t ex självinsikter, eller insikten att man bör ställa vissa krav på socialförvaltningen etc. Ett visst ansvarstagande för påverkan krävs av intervjuaren. Det är oetiskt att suga ut information, påverka människor och sen lämna dem när de skulle behöva en insats från intervjuarens sida. Men givetvis finns vissa praktiska begränsningar. En intervjuare har i regel inte möjlighet att gå in i ett omfattande behandlingsarbete etc.

9. Intervjuaren kan ge konkreta upplysningar etc som han uppfattat att klienten behöver.

ANALYS

I analysfasen används precis som vid problematisering och dataskapande undersökarens metateoretiska utgångspunkter (se t ex Edvardsson, 1984), t ex inriktning mot förändring, helhet och djup (FHD-paradigmet, Edvardsson,1984) och/eller andra föreställningar av varierande medvetenhetsgrad.
Olika texter i kvalitativ metodik kan vara till stor hjälp, t ex Bogdan & Taylor (1975, speciellt kap 4 "Working with data"), Borum & Enderud (1978, "Intervjuanalys i praksis"), Ehn & Löfgren (1982, speciellt kap 3 "Tolkning och analysmetoder"), Glasser & Strauss (1970, speciellt Part I "Generating theory by comparative analysis"), Kvale (1978, "Det kvalitative forskningsintervjun - ansatser till en fenomenologisk-hermeneutisk förståelsesform").

Bogdan & Taylor ger en definition av dataanalys:

"dataanalyses" refers to a process which entails an effort to formally identify themes and to construct hypotheses (ideas) as they are suggested by data and an attempt to demonstrate support for those themes and hypotheses" (s 79).

Boydan & Taylor (s 82-85) pekar på hur materialet kan kodas i form av temata och att dessa kan klassificeras samt hur man kan ställa olika slag av frågor till materialet, t ex "Vilka antaganden gör aktörerna?", "Hur förklarar de sina handlingar?" osv.

Bogdan & Taylor (s 85-92) diskuterar arbete med hypoteser och ställer upp vissa hjälpfrågor, som vi summerar här:

1. Stöder data hypotesen? I vilken grad?
Stöder data alternativa hypoteser?

2. Har data påverkats av undersökaren eller inte?

3. Observatörens miljöpåverkan?

4. I närvaro av vem? Människor säger olika saker vid olika andra personers närvaro och när de är ensamma.

5. Direkt eller indirekt stöd?

6. Vem säger och gör vad? Hur många?

7. Talar människor sanning?
   På vad sätt är informationen selektiv?

Borum & Enderud (s 309 f) pekar på att texten bör inplaceras i ett sammanhang bestående av organiationsstruktur och aktörskarakteristiska. De skisserar en historisk och en atomistisk analysmetod. Den atomistiska metoden arbetar med isolerade utsagor. Den historiska metoden utgår från att texten ger mening när des ses i sitt sammanhang, t ex bakgrundsdata om den intervjuade och organisationen. De pekar på bl a följande urvalsmöjligheter inom en historisk metod:

1. Tankemässig konfrontation av teoretiska modeller och data

2. Förekomst eller frånvaro av teman i data.

3. Motsägelser mellan uttalanden.

Utifrån de upptäckta problemområdena kan problem formuleras som används för mer systematisk intervjuanalys. Borum & Enderud fäster stort avseende vid inriktning på teoriutveckling. Vid atomistisk metodik söker man efter vissa element i texten, t ex den intervjuades värdepremisser, vilka struktureras. Historisk och atomistisk metodik kan användas parallellt.

Ehn & Löfgren (s 105 f) pekar i sin kulturanalytiskt orienterade framställning på bl a fem angreppssätt vid tolkningsarbetet, vilka vi här ska antyda:

1. Perspektivisering, dvs att inta perspektiv och ställa frågor, bl a ifrågasätta det självklara och avtrivialisera det invanda.

2. Kontrastering, dvs man söker efter kontraster och motsatser, t ex för att upptäcka grundläggande teman i en kultur.

3. Dramatisering, dvs man utgår från det dramatiska och atypiska för att tolka en kultur.

4. Homologisering, dvs ett kulturellt system ska kunna illustreras med vitt skilda typer av empiriskt material.

5. Prövning, dvs bestrid den egna analysen. Sök efter svaga punkter. Ge det empiriska materialet möjlighet att protestera mot tolkningarna.

Glasser & Strauss (s 101 f) beskriver närmare vad de kallar "the constant comparative method of qualitative analysis", dvs en metod som avser att generera teori systematiskt genom att använda explicita kodnings- och analysprocedurer. Två grundregler anges:

1. "while coding an incident for a category, compare it with the previous indicents in the same and different groups coded in the same category".

2. När ideér uppkommer gäller:
"Stop coding and record a memo on your ideas".

Kvale (s 171 f) beskriver ett tolkningskontinuum med fem steg:

1. Den intervjuade beskriver sin livssituation utan några tolkningar från vare sig den intervjuade eller intervjuaren.

2. Den intervjuade kommer själv fram till insikter och tolkningar i intervjun.

3. Intervjuaren tolkar och ger tillbaks i intervjun. Den intervjuade kan då svara på tolkningen.

4. Intervjuaren tolkar ensam den färdiga intervjun.

   a) formulerar hur den intervjuade själv ser på sin situation

   b) tolkar mer kritiskt "common-sense" - mässigt mellan raderna

   c) mer teoribaserade tolkningar görs.

5. Den femte tolkningsnivån utgörs av en ytterligare intervju, där intervjuaren ger tillbaks sina tolkningar till den intervjuade.

En möjlig sjätte nivå kan vara att beskrivnings- och förståelse-kontinuet utvidgas till att innefatta handlande. Den intervjuade handlar utifrån insikterna i intervjuerna, varvid forskningsintervjun överskrider gränsen till behandlingssamtalet. Handlandet kan också ha form av aktionsforskning, där forskare och intervjuade går till aktion utifrån intervjuinsikterna.

Kvale (s 184 f) pekar på intervjumetodikens möjligheter att komma under traditionell ytförståelse. Detta är i sig varken frigörande eller t ex status quo-bevarande. Inom t ex marknadsforskning använts intervjumetodik för att skapa dold manipulation av köpar-beteende. De metateoretiska utgångspunkterna är avgörande.

Före intervjun

För klienten inom socialtjänsten kan en forskningsintervju lätt bli en fortsättning av förtryckssituationen vid t ex byrå- eller hembesök. Man blir utfrågad, känner sig kontrollerad och förnedrad och vet ibland inte varför frågor ställs.

Låt oss ta ett exempel ur en klientintervju:

I: Hur reagerar du på den här intervjun?

K: Ja, det här är ju sånt som har förekommit i alla tider och som man inte kan förstå vitsen med (skrattar).

I: Du har ingen idé om vad det skulle kunna användas till?

K: Nej, har du?

Den här klienten har medan han väntade på att komma in till sin socialsekreterare för att få ekonomiskt bistånd tillfrågats av socialsekreteraren om han ville ställa upp på en intervju med en forskare på byrån. Detta gjorde han snällt och anpassat. Undersökarens snabba förklaring om intervjuns syfte kom efter klientens ställningstagande och var dessutom förmodligen alltför kortfattad och abstrakt. Vi kan bortsett från det etiskt diskutabla i rekryteringen också räkna med att socialsekreteraren går fri från kritik med en sån här uppläggning. Systemet hotas mindre om också intervjusituationen arrangeras som en förtryckssituation. Även detta är ett etiskt problem.

I: Hur tycker du S är som handläggare?

K: Hon är bra. Det var inte hon som sa det där, jag nämnde förut.

Gissningsvis ställde klienten upp på intervjun för att bevara den goda relationen till sin socialsekreterare.

Det är etiskt viktigt att en klient får tydlig, konkret information om en undersökning före sitt ställningstagande och att situationen arrangeras så att en reell, inte bara en formell, valfrihet att delta eller avstå föreligger. På så sätt bidrar även forskningen till att frigöra klientens förmåga att välja och att säga nej. Ur det här perspektivet är övertalning tveksam. Den underkänner klientens val. Däremot bör man givetvis rätta till ev missuppfattningar kring projektet. Vill vi i forskningen låta klienten framstå som subjekt måste vi som en konsekvens betrakta klienten som ett väljande subjekt även vid rekryteringen till intervjun.

Vi bör dock räkna med, bl a pga beroende- och kontrollproblematiken inom socialtjänsten, att vi måste ge mycket grundligare information om projektet till klienter än vad man normalt gör vid intervjustudier. I princip bör klienten därefter få betänketid. Det är också mycket viktigt att klargöra forskarens relation till den organisation klienten är beroende av.

Vid intervjun

När vi väl befinner oss i intervjusituationen kan det vara etiskt rimligt att ta reda på hur klienten uppfattar den och känner inför den. Naturligtvis också be om godkännande att använda ev bandspelare och förklara noga varför den används. Det bör även anges att själva intervjuprocessen innebär valmöjligheter, t ex att inte svara på en fråga, att avbryta eller att korrigera vad man säger senare.

Det är också viktigt att inte genomföra intervjun så att klienten ges dåliga känslor, t ex att känna sig dum, att gå in i ångest osv. Följande exempel på inledning ställer alltför stora krav på klienten.

I: ....Jag skulle vilja be dig berätta om dina upplevelser som du har haft i kontakt med socialförvaltningen ... Vi vill ha så mycket olika erfarenhet som möjligt, eftersom vi vill försöka ändra vårt sätt att jobba, så att det blir bättre...

K: Å, vad svårt det är.

Hessle (1977) återger vad en av intervjuarna i narkomanstadien säger:

"....Själv var han (f d klienten) djävligt deprimerad och för att han skulle klara intervjun så satt han och bälja i sig 2 1/2 flaskor vin under tiden ..." (sid 28).

På ett annat ställe säger samme intervjuare:

"....under intervjun så blev dom tjacksugna kanske för första gången på flera år igen, just genom det här med att dom skulle redogöra för hur stora doser dom var uppe i ..." (sid 13).

Den andre intervjuaren i Hessles rapport säger t ex.

"Och jag vet flera stycken som blev direkt dåliga av intervjun. Man påminde dom genom frågorna och allt det här". (sid 40).

En missbruksinitierande eller t ex starkt ångestskapande påverkan genom klientintervjuer är inte acceptabel etiskt. I det här fallet rörde det sig om mycket omfattande strukturerade intervjuer. Ostrukturerade intervjuer är lättare att anpassa, men även frånvaron av struktur kan innebära att man t ex glider in på känsliga områden.

En annan etisk problematik vid intervjun är vad man gör med ett akut hjälpbehov dels då klienten vill ha hjälp, dels inte vill ha hjälp. I det första fallet bör man naturligtvis försöka hjälpa klienten eller ge sådana informationer att klienten kan agera själv. Det bör också göras tillrättaläggganden om klienten har missuppfattningar om eller fått fel informationer om hjälpmöjligheter. Det senare fallet, t ex om man ser barn fara illa, är mer intrikat. Allmänt sett bör vi stå fast vid det konfidentialitetslöfte vi avgivit. Men mycket extrema fall kan vara tänkbara, t ex att någon är i omedelbar dödsfara. Vad gör vi då?

Intervjuns avslutning inbegriper bl a problemen att ge klienten feedback på vad han sagt och att låta klienten ge feedback på intervjun - hur han tänkte och kände under den och om den. Var den t ex svår? Förstod klienten syftet med frågorna? Missade intervjun något viktigt? Föreligger känslor vi bör hjälpa till att bearbeta? Klienten får inte lämnas uppriven eller förvirrad över vad han varit med om. Intervjun måste ges ett mänskligt slut.

Efter intervjun

Efter intervjun vidtar hanteringen av informationen. Till dess materialet är avidentifierat måste det förvaras betryggande (t ex inlåst i plåtskåp eller kassaskåp). Det gäller framför allt inspelningar, men även råutskrifter och anteckningar. Angivelser av identifierande data, t ex namn, orter etc bör undvikas redan i detta material. Så fort utskrifterna är klara och ingen vidare bearbetning är aktuell avmagnetiseras kassetterna, t ex på läromedelscentral.

Ett kontrakt med ramar för materialets hantering finns med intervjupersonerna. Avidentifieringen är central. Det kan dock vara olämpligt att ange exakt på vad sätt man avidentifierat, t ex om man bytt ut yrke eller inte, då detta kan underlätta identifiering. Om möjligt undviker man att ange bl a ort, socialbyrå, tidpunkt, exakt ålder, yrke, exakt utbildning, exakta uppgifter kring t ex barnantal, barns ålder, tidsperioder typ äktenskaps längd, anställningarnas längd, boendetider, exakta tidpunkter för händelser mm. I viss utsträckning kan felaktiga avledande uppgifter sättas in, om de inte förvanskar klientens situation. Även detaljer t ex ordval och händelser som tagna för sig inte identifierar, en person kan behöva strykas eller förändras så att inte summan identifierar personen. Ev kan någon detalj eller händelse, som inte förvanskar klientens situation, läggas till för att avleda. De nya namn, orter etc som åsätts en klient bör inte ge associationer till de konkreta namnen, t ex ha samma initialbokstav eller struktur (t ex dubbelnamn, liknande stavelser).

En annan aspekt på avidentifiering är att den inte får göras så att en person som inte intervjuats utsätts för misstankar. Detta kan vara svårt att helt undvika, då vi aldrig kan hindra läsare från att få associationer.

Graden av arbete som behöver ägnas åt avidentifiering sammanhänger givetvis med presentationsformen. Tar vi bara enstaka citat från många intervjuer för att belysa ett visst tema, så kanske vi inte behöver avidentifiera någonting. Presenterar vi hela klientintervjuer kan vi behöva förändra rätt mycket för att undvika identifieringsmöjligheter. I vissa fall är det uppenbart att t ex socialsekreterare eller nära anhöriga kan känna igen personen. Vi kan då låta klienten godkänna publicering av intervjun med kännedom om denna möjlighet.

Ett annat eller kompletterande sätt att hantera identifieringsproblemet kan vara en mycket begränsad spridning till personer som inte kan identifiera klienten, t ex till några få forskare. Identifieringsrisken ökar med spridningen, speciellt en spridning som sker geografiskt nära klienten.

En ytterligare etisk aspekt är resultatåterföring till deltagare och övriga av undersökningen direkt berörda. Det kan kanske vara för mycket begärt att hela rapporten skall spridas. En lättläst resultatsammanfattning med vidare hänvisning till biblioteksexemplar kan i många fall vara tillfyllest eller t ex muntlig redovisning vid föreningsmöten.

Resultatens användning är den mest problematiska etiska frågan. Det är alltid möjligt att "någon" eller det rådande systemet använder resultaten på ett sätt som varken klienter eller undersökare avsett, t ex för att försämra klienternas villkor, öka kontrollen eller liknande. Det kan därför uppstå lägen där en undersökare bör avstå från att redovisa ett resultat. Problemet kan ibland tänkas möjligt formulera som ett balansproblem. Vilken sida vinner mest resp förlorar mest på att resultaten publiceras? Mathiesen (1982 s 25) menar att det uppenbart finns situationer där man av politiska skäl inte bör publicera ett visst material och detta är också en tolkning som kan göras av texten till "Etisk kodex för forskare" utarbetad vid Uppsala universitet. Mathiesen (s 26) menar att egna sidan vinner mer än den förlorar på att motmaktsanalyser som Freires "Pedagogik för förtryckta" och hans egen "Makt och motmakt" sprids.

Vi kan konstatera att vad gäller spridning och spridningsformer för resultat av klientintervjuer måste en strategisk bedömning göras vid varje aktuell studie. Det viktigaste spridningsproblemet kommer förmodligen att vara att förmå t ex berörda politiker, planerare, socialarbetare och allmänhet att ta del av forskningsresultaten och omsätta dem praktiskt. Forskarna är ansvariga för att resultatspridning sker. Det är då också viktigt att ange hur man anser att resultaten bör användas resp inte bör användas utifrån t ex SoL:s värdepremisser.

Forskningsavsnittet i Sveriges Psykologförbunds etikregler (1981) samt texten till "Etisk kodex för forskare" (1984) återges i bil. I och II.

REFERENSER

Andrén, R, Ecer, B, Jacobsson, R, Thyr S, & Ångman, I.
Att lyckas eller misslyckas. Om relationer i arbetet med missbrukare. Högskolan i Örebro, Institutionen för socialt arbete, AB-kurs, projektarbete, 1983.

Argren, E. Sex alkoholmissbrukares syn på socialvården. Manus till D-uppsats, 1983. (Handledare: Bo Edvardsson)

Arwidsson, G, Borsch, S, Davidsson, M, Hansen, G, Larsson, A-K.
Klientens syn på socialarbetare. Högskolan i Örebro, Institutionen för socialt arbete, AB-kurs, projektarbete, 1983.

Beck, D F. Potential approaches to research in the family service field. Social casework, 1959, 40, 385-393.

Bogdan, R & Taylor, S J
Introduction to qualitative research methods. New York: Wiley, 1975.

Borum, F & Enderud, H. Interviewanalyse i praksis. I Kvalitative metoder i dansk samfundsforskning 1979.

Bäckström, S & Lindh, U-B. Klienter inom socialvården - psykiska problem, hjälpbehov och psykosocial situation. Uppsala: Ulleråkers sjukhus, Forskningskliniken, Psykologiska enheten 1980 (Psykologexamensuppsats).

Edvardsson, B. Metateoretiska utgångspunkter vid forskning i socialt arbete. Ett teoretiskt utkast. Uppsala högskoleregion, rapport, 1984.

Ehn, B & Löfgren, O. Kulturanalys. Ett etnologiskt perspektiv. Stockholm: Liber, 1982.

Esbjörnsson, E m fl. Kartläggning av attityder hos assistenter, socialsekreterare och klienter. Göteborgs Universitet, Psykologiska institutionen, uppsats, 1972.

Fanshel, D. A study of caseworkers' perceptions of their clients. Social Casework, 1958, 39, 543-550.

Glasser, B G, & Strauss, A L.
The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research. Chicago: Aldine, 1970.

Graham, H M, & Blumenthal, D L. Why we failed - as clients see it. Family Service Highlights, 1955, 16, 91-92.

Hansson, E., Nilsson, Y., Tilander, K., Edvardsson, B. & Billqvist, L. Klienternas och socialarbetarnas perspektiv på socialtjänsten. Karlstads socialförvaltning, projektansökan, 1984.

Hessle, S. Att forska med utsatta.
En etikdiskussion utifrån intervjuer med intervjuare.
Stockholm: Barnbyn Skå, Rapport nr 32, 1977.

Isaksson, K, Nordenstam, K, & Penton, R. Socialvärlden.
Om mötet mellan socialarbetare och klient. Stockholms socialförvaltning, Metodbyrå 2, Rapport 22, 1982.

Isaksson, K, Norman, J, & Svedberg, L.
Överlevnadsstrategier bland socialt utslagna och hemlösa.
Stockholm: Tidens förlag, 1978.

Kvale, S. Det kvalitative forskningsinterview - ansatser till en fænomenologisk - hermeneutisk forståelsesform.
I Kvalitative metoder i dansk samfundsforskning, 1979.

Kvalitative metoder i dansk samfundsforskning. Broch, T, m fl (Red). København: Nyt fra samfundsvedenskaberne, 1979.

Larsson, I., & Persson, K. Positiva förändringsförlopp för alkoholmissbrukare. Högskolan i Örebro, Institutionen för socialt arbete, C II - uppsats, vt 1984. (Handledare: Bo Edvardsson)

Maluccio, A N, Learning from clients Interpersonal helping as viewed by clients and social workers. New York: Free Press, 1979.

Mathiesen, T. Makt och motmakt. Göteborg: Korpen, 1982.

Mayer, J E, & Timms, N
The client speaks. Working class impressions of casework.
London: Routledge & Keagan Paul, 1970.

Overton, A. Taking help from our clients. Social Work, 1960, 5 (April).

Puide, A. Klienterna och socialvården. Akad avd. Stockholms Universitet, Sociologiska institutionen, 1981.

Social fältforskning - erfarenheter och reflexioner.
Författarkollektivet Aurora. Stockholms socialförvaltning, Metodbyrå 2, Rapport 20, 1981.

Tengvald, K. Socialhjälp i en expansiv förortskommun.
Om befolkningens struktur och försörjningssituation.
Uppsala - Tyresö, 1971 (stencil).

Bil I

UR SVERIGES PSYKOLOGFÖRBUNDS ETIKREGLER, 1981

F o r s k n i n g

A Forskaren har skyldigheter gentemot dem som blir föremål för/deltar i forskningen.

B Forskaren har ansvar för att forskningsarbetet bedrivs enligt vetenskaplig praxis.

C Forskaren skall klargöra betydelsen av sina resultat.

* 1) Undersökningsdeltagere, och i fråga om omyndig även föräldrar/vårdnadshavare, skall i förväg informeras om alla de inslag i undersökningen som rimligtvis kan tänkas påverka villigheten att deltaga.

2) Sedan information enligt ovan lämnats skall samtycke till deltagande inhämtas. Detta skall ske under former som ger faktisk valfrihet för den enskilde. För omyndiga skall samtycke dessutom inhämtas från förändrar/vårdnadshavare.

3) Undersökningsdeltagare skall i förväg upplysas om sin rättighet att avbryta sitt deltagande.

4) Alla personuppgifter skall registreras och lagras under iakttagande av strikt konfidentialitet. Avrapportering skall ske i former som omöjliggör identifiering av enskilda undersökningsdeltagare.
Tillägg: Avsteg från det senare kan göras i den mån man upprättat särskilda överenskommelser (kontrakt) mellan forskare och personer som blivit föremål för forskning (1).

5) Det åligger forskaren att så långt som möjligt delge undersökningsdeltagarna och övriga av undersökningen direkt berörda resultaten av undersökningen.

6)Forskare skall vara väl insatt i de tillvägagångssätt som krävs för att garantera anonymitetsskydd.

7) Forskare bör sträva efter att beakta konsekvenser för olika parter som är mer eller mindre indirekt berörda av det aktuella forskningsprojektet.

8) Forskare bör redovisa tänkbara konsekvenser av sina forskningsrön.

9) Psykologer som arbetar med forskning skall vara uppmärksamma på att de valda problemen och frågeställningarna främst belyses på så sätt att de utvecklar kunskaper som kan främja utvecklingen av människors livsvillkor.

* Regel 1 t o m 5 är identiska med Humanistiska-samhällsvetenskapliga forskningsrådets nuvarande forskningsetiska regler. I den händelse ändringar görs från forskningsrådet bör ovanstående följa efter.

Bil II:1

UPPSALA UNIVERSITET
Informationsavdelningen
Lars Rydén

den 20 januari 1984

PRESSMEDDELANDE

Etisk kodex för forskare

Forskning har kommit att spela en allt större roll i samhällsutvecklingen, något som varit på både ont och gott. Vår materiella välfärd förbättras samtidigt som industrisamhället hotar att allvarligt skada vår livsmiljö och vapenutvecklingen bidrar till att föra oss allt närmare den katastrof som ett kärnvapenkrig skulle utgöra.

Sedan två år har en grupp forskare vid Uppsala universitet diskuterat forskarens ansvar för tillämpningen av sina resultat dvs frågan om forskningens frihet. Under hösten har ett forskningsetiskt seminarium bildats som studerar dessa frågor. Samtidigt har man arbetat på att utforma en etisk kodex för forskare. I den tar man ställning till forskningens ansvar med avseende på krig, förtryck, miljöskador mm och hävdar att viss forskning bör avbrytas. Kodextexten är nu föremål för slutbehandling och kommer att presenteras tisdagen den 24 januari.

I gruppen har ingått ett tjugotal forskare från många områden - kärnfysik, biokemi, samhällsvetenskap, juridik m fl. Universitetets rektor har stött arbetet.

PRESSKONFERENS

Med anledning av att en "etisk kodex för forskare" presenteras kommer en presskonferens att anordnas vid Uppsala universitet

Tisdagen den 24 jan 1984 kl. 12.00
Juridiska fakultetsrummet, universitetshuset (plan 2)

Vid konferensen kommer flera av de forskare som medverkat i kodexarbetet att närvara.

Uppsala University
Information Office

Postadress
Postal address
Box 256
S-751 05 Uppsala

Gatuadress
Visiting address
S:t Olofsgatan 10 B

Telefon
018 - 15 11
Phone
+46 18 15 11 ..

ETISK KODEX FÖR FORSKARE

Forskning är en omistlig verksamhet som har stor betydelse för människan - för hennes världsbild, för hennes materiella förhållanden, för hennes sociala liv, för hennes välbefinnande. Forskningen kan bidraga till lösningen av de stora problem mänskligheten står inför såsom hotet om kärnvapenkrig, förstöringen av livsmiljön och den ojämna fördelningen av Jordens tillgångar. Dessutom är forskningen berättigad och värdefull som ett rent kunskapssökande, och den bör bedrivas med ett fritt och öppet utbyte av metoder och resultat. Men forskningen kan också, direkt eller indirekt, förvärra mänskligheten problem.

Denna etiska kodex för forskare har tillkommit på grund av oro över forskningsresultatens tillämpningar och konsekvenser. Särskilt tycks riskerna för mänskligheten vid krigföring i dag vara så stora, att det är tveksamt om något stöd till vapenutveckling från forskare är etiskt försvarbart.

Kodexen är avsedd att användas av forskaren själv - han eller hon har att bedöma följderna av sin egen verksamhet. En sådan bedömning är alltid svår och kanske inte så sällan omöjlig att göra. Forskaren råder som regel inte över sina resultat och deras användning, ofta inte ens över sin egen verksamhet. Men detta hindrar inte att varje forskare ärligt bör försöka att fortlöpande bedöma tänkbara konsekvenser av sin forskning, att informera om dessa och att avstå från sådan forskning som han eller hon anser oetisk. Härvid skall särskilt beaktas att:

1. forskningen skall ges en sådan inriktning att dess tillämpningar och andra konsekvenser inte orsakar väsentliga ekologiska skador,

2. forskningen skall ges en sådan inriktning att dess konsekvenser inte försvårar för dagens människor och kommande generationer att få en trygg tillvaro. Vetenskapliga insatser skall därför inte syfta till tillämpningar och färdigheter att användas för krig eller förtryck. Forskningen skall heller inte ges en sådan inriktning att dess konsekvenser står i strid med grundläggande mänskliga rättigheter som de uttrycks i internationella överenskommelser om medborgerliga, politiska, ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter,

3. forskaren har ett speciellt ansvar att omsorgsfullt bedöma forskningens konsekvenser och att informera om dessa,

4. en forskare som bedömer att den forskning han eller hon utför eller deltar i står i strid med denna kodex skall avbryta denna forskningsverksamhet och informera om sin bedömning. Vid en sådan bedömning skall hänsyn tagas både till hur sannolika och hur allvarliga de negativa effekter är som kan följa av forskningsinsatsen.

Det är mycket angeläget att forskarsamhället stöder forskare som anser sig behöva avbryta sin forskning av skäl som anförs i denna kodex.

OBS! Kodexen består såväl av den inledande texten som av de fyra punkterna. Vi är därför tacksamma om man vid publicering undviker att bryta ut de fyra punkterna ur sitt sammanhang.