

Christian Åkerlund
och
Maivor Gustafsson

**Ett annat sätt att se
I socialt arbete
Och i livet . . .**

Förord

Denna bok har kommit till på initiativ av oss som anser att det skulle vara värdefullt att få Maivor Gustafssons kunskap, tankar och erfarenheter dokumenterade.

Boken rör sig kring ett tema i ett av Maivors föredrag och handlar om en ofta förbisedd aspekt i socialt arbete; vikten av att vara snäll och att inge hopp.

Maivor har arbetat i Stockholms stad i över 30 år, framförallt inom socialtjänsten, och bland annat varit socialchef i Norra Farsta och stadsdelsdirektör i Årsta.

Maivor var drivande i utvecklingsarbetet på socialdistrikt 8 i Stockholm från slutet av 1970-talet och framåt. Här startades då Emil och Emma - öppna verksamheter för boende i området som skapade möjligheter för människor att mötas och därmed bidrog till att bryta isolering och utanförskap.

Under slutet av sin yrkeskarriär har Maivor varit en drivande kraft i utvecklingsarbetet på Stockholms FoU-enhet.

Christian Åkerlund, som har skrivit denna bok, är psykolog och författare. Boken bygger på intervjuer med Maivor Gustafsson och på ett föredrag av henne som finns med i

boken. Han har tidigare varit verksam på FoU-enheten och är författare till bl.a. FoU-rapporterna ”Nytt folk växer upp - Några ord om Emil” och ”Flumsystrarna i Farsta”. Christian Åkerlund har också skrivit boken ”Berättad kunskap - om samspelet mellan vuxna och barn i förskolan”.

Stockholms socialtjänstförvaltning har bidragit till bokens finansiering.

Vi hoppas att denna bok kan vara till nytta och inspiration för alla som är intresserade av socialt arbete.

Stockholm i juni 2005

Gun-Lis Angsell
Chef för FoU-enheten
Stockholm

Innehåll

Mötet.....	7
Maivors föredrag	8
Efter varje möte bör vi fundera om vi väckte eller släckte hopp	22
Det <i>känns</i> när någon är snäll	29
Professionell och professionsnäll.....	32
Ett annorlunda universitet	35
En annan slags kunskap	39
För att våra människor ska kunna tala med varandra..	44
Birgit	50
Ett annat sätt att se	54
I rätta händer	57
Maivors katt	59

© Christian Åkerlund och FoU-enheten, Stockholm.

Redigering, form och original: Dahl / Bremberg, socialtjänstförvaltningen.

Omslagsfoto: Maivors katt - av skulptören Maria Cotellessa, Erik Finne.

Tryck: Bomasttryck 2005.

Mötet

Socialt arbete handlar om kvalificerade utredningar och behandling, om familjer i kris och barn som far illa, om missbruk och hemlöshet, misshandel och misär. Visst ska det finnas plats för vänlighet och omtänksamhet, men först och främst gäller det att vara professionell i sin yrkesroll. Självklart är det viktigt hur vi förhåller oss till dem som behöver hjälp, men själva grunden för arbetet är trots allt den kunskap och de metoder som har vuxit fram genom ”vetenskap och beprövad erfarenhet”.

Sådan är den gängse uppfattningen om socialt arbete.

Men det finns de som tänker annorlunda.

Maivor Gustafsson är en av dem.

Hon börjar i en annan ända.

Maivor menar att mötet mellan mig och den människa som kommer för att få hjälp är själva grunden för arbetet. Finns det inte en sådan grund att bygga på, så hjälper inga kunskaper i världen. Hur mycket jag än vet och kan och hur professionell jag än är, så går det ändå på tomgång om jag inte förmår möta den jag ska hjälpa.

Maivors föredrag

Ju äldre jag har blivit desto bättre har jag kommit underfund med en sak: Det som är riktigt viktigt i socialt arbete och i mötet mellan människor, det är något helt annat än det man vanligtvis talar om.

Det jag vill prata med er om här idag, det är vikten av att skapa hopp, att vara snäll och ha ett forskande öga.

Jag har i många år när jag haft anställningsintervjuer med människor tagit med en fråga som lyder: Är du snäll? Jag tror ingen fråga väcker en så'n bestörtning som just den frågan. Det verkar som om jag har frågat något oförskämt, något nästan oanständigt. Få är dom som inte har börjat skruva på sig och kommit med förklaringar om att dom minsann är tydliga och vet vad dom vill. Det kan till och med gå så långt att man försäkrar att man *inte* är snäll.

Vad är det som gör att vi är så rädda för ordet snäll? Varför reagerar vi till och med så, att vi vid en anställningsintervju kan säga att vi *inte* är snälla?

Vänder man då på det hela och frågar om dom istället är elaka, så blir förvirringen ännu större. Nej, blir svaret,

elak är jag inte. Men snäll... nej, det är jag inte heller. Saklig är jag däremot. Och tydlig. Och resultatnriktad. Vad är det som är så hemskt med att vara snäll? Varför drabbas vi vuxna av något slags inre panik när någon kallar oss snäll?

Men det där är ju bara ordklyverier, säger någon. Det beror ju helt och hållet på vad man menar med snäll. Snäll - det kan korna vara. Snäll, det betyder att man inte kan säga ifrån. Att man inte har skinn på näsan. Att man är mesig och ger efter och aldrig törs stå för något. Snäll passar inte ihop med intelligent, snäll får man vara om man inte är så klyftig.

Begrunda det här en stund och fundera över varför barn har fullkomligt klart för sig om någon är snäll eller inte. Varför behöver aldrig barn tveka inför det ordet, utan vet exakt vad det betyder?

Det är inte bara det som sägs som betyder något.

Det är hur man tittar, hur man tar i någon.

Det *känns* när någon är snäll.

Fråga en gammal människa som har hemtjänst om hon tycker att den eller den är snäll. Hon vet direkt.

Vad är det som gör att barn och gamla vet så väl vad det innebär att vara snäll, men inte vi vuxna? Är det för att det ordet inte passar ihop med ordet "professionell"? Är det så, att man inte får vara snäll om man är professionell? Vad har då det vi kallar professionalitet gjort

med oss?

Eller är det så, att det är väldigt svårt att vara snäll? Svårt att orka vara snäll i mötet med andra? Så svårt, att vi låtsas att man *inte* ska vara det. Att det inte går ihop med yrket. Men kanske är det tvärtom så, att mycket av vår utbildning skulle handla om hur man lär sig att bli riktigt snäll. Att vi fick öva oss i snällhet. Kanske behöver vi ett snällhetsuniversitet. Där man blir professionellt snäll och inte bara professionell.

Jag kan redan höra alla invändningar: Det är flummigt, det är kletigt, det är inte tydligt, och värst av allt - det är inte proffsigt. Men låt oss fundera över vad det innebär att vara snäll.

Det låter kanske konstigt, men man behöver inte nödvändigtvis tycka om någon för att man ska vara snäll. Det man behöver är *ett uppriktigt intresse för den människa man möter*. Man måste också vara sann, man kan inte slarva med sanningen. Man måste göra sig besväret att försöka förstå en annan människa. Man måste ha ett allvarligt uppsåt att försöka sätta sig in i hur en annan människa uppfattar saker och ting. Ja, som ni märker så är det inte så lätt att vara snäll. Då är det enklare att tala om tydlighet och nödvändigheten av att på ett professionellt sätt hålla distansen till dem vi möter.

Det finns många honnørsord som vi slänger omkring oss och nu vet man också vad man ska svara om någon

frågar om man kan vara personlig i sitt jobb. Då ska man skynda sig och svara: ”Ja, gärna personlig, men inte privat!” och så kan man se lite mallig ut, för det låter ju vederhäftigt. Men vad innebär det? Att vara personlig, men inte privat?

Jag tänker på att vi människor kan ha tre olika attityder, eller låt oss kalla det förhållningssätt. Gå till din egen bekantskapskrets och se om du kan känna igen det jag nu ska beskriva.

Säkert har ni varit med om människor som tittar välvilligt på er, kommenterar er på ett sätt som gör att ni känner er betydelsefulla och lyssnar på er så att ni känner att det ni säger är viktigt. Dom gör er väl till mods och gör er beredda att ta emot även sådant som inte överensstämmer med era åsikter eller som t.o.m. innebär en viss kritik. Ni vet inte riktigt vad det är, men ni känner er bättre, känner er upplyfta efter att ha umgåtts med dom. Dom har spridit en känsla av hopp till er. En känsla av att jag är nog lite bättre, lite intressantare än vad jag brukar känna mig. Självförtroendet ökar. Man vågar mer och gör det där som man kanske inte kunnat tidigare.

Så har vi den andra sorten som kan vara hur trevlig som helst och som vi trots allt tycker om och ändå går vi ifrån mötet en aning olustiga, lite nedslagna. Vi känner oss en aning dumma, inte så värst begåvade, lite för

tjocka och inte så snygga. Vad är det då som har förmedlats till oss? En ton, en känsla, ett ord, som tillsammans får dig att känna dig lite sämre, lite mindre hoppfull, att du inte riktigt duger. Självförtroendet minskar.

Se'n har vi den tredje typen, den som säger positiva saker: ”Åh, du som är så himla duktig!” och tittar bort. Den som med glättig ton bagatelliserar det du försöker berätta. Den som pratar småbarnsspråk till gamla människor och får alla omkring sig att förstå att det inte är uppriktigt eller intresserat.

Vad är det som gör att man upplever dessa personer på det här sättet? Är det vad dom säger? Är det *hur* dom säger det? Är det vilka löften som ställs ut eller är det något annat? Vad är det som ska till för att man ska bli som den första personen jag beskrev, den som får vår självkänsla att växa lite grann?

Jag tror att det är en mängd saker som måste vara med. Man måste ha ett uppriktigt intresse för den människa man möter. Man måste vilja den andra väl, ur djupet av sitt hjärta. Man måste ha etiken i sina ögon och se längre än till det som är utanpå för att man vill det. Man *vill* förstå. Det måste finnas i ögonen, i blicken. Ett sätt att titta på en medmänniska kan inrymma allt, kan ge tröst och hopp. Det måste finnas i kroppsspråket, i att man vänder hela sin yttre och inre person mot den andre

och säger - Ja.

Det man förmedlar är alltså en känsla.

Den andra ska känna, inte bara höra eller se, utan
känna.

Känna att den här personen framför mig vill mig väl.

Känna att nu är jag i rätta händer.

Så att jag vågar ta emot.

Jag blev sjuk i cancer 1997 och fick reda på att jag kanske inte skulle få fortsätta leva. En god vän till mig blev sjuk nästan samtidigt. Hon och jag träffades mycket och kom varandra nära. Vi jämförde hur vi blev bemötta och försökte tillsammans förstå vad det var som ingav oss hopp - och vad som tog ifrån oss hoppet.

Carin träffade flera olika läkare som hon uppfattade sa olika saker hela tiden och det ökade hennes oro. Men så fick hon träffa en kvinnlig läkare som satte sig ner mitt emot henne och tog hennes båda händer i sina, tittade henne rakt in i ögonen och sa:

”Vi vet ju båda två att du har en mycket allvarlig sjukdom med dålig prognos, men vi vet också att 25% av alla som får den överlever. Och nu ska du och jag se till att du kommer att tillhöra dessa 25 %”.

Ingenting av det hon sa var nytt. De andra läkarna hade också pratat om dålig prognos och om 25%, men den här läkaren gjorde att Carin blev alldeles lugn och

började fråga vad det var som dom tillsammans skulle göra för att hon skulle tillhöra de 25%-en.

Läkaren hade ingivit Carin hopp. Hon hade genom sin röst och sitt sätt förmedlat till Carin, att det här kommer att gå. Att ge hopp till någon är det absolut viktigaste man kan göra som professionell och som medmänniska.

Varje möte kan innebära att personen vi mött går ifrån mötet med förnyat hopp - eller med fråntaget hopp. Vi kanske inte tänker så, men det borde vi göra. Efter ett möte bör vi fundera, om vi väckte eller släckte hopp. Varje möte kan bli viktigt om vi förstår det och strävar efter det.

Det finns hur mycket forskning som helst som visar, att det inte bara är det materiella biståndet som räknas utan också hur det förmedlas. Det finns en undersökning om hur socialbidragstagare upplever mötet med sina handläggare. Man skulle kunna tro att det är den som betalar ut de mest generösa bidragen som också är den som uppskattas mest. Men så är det inte. Det finns inget samband mellan mycket bidrag och hög uppskattning från klienterna. Det visar sig vara helt andra saker som räknas. Som respekt och vänlighet. Att man inte ser ner på den man möter. Att hon pratade med mig som om vi vore vänner. Därmed inte sagt att pengar och annat materiellt skulle vara oviktigt, tvärtom.

Varje möte kan inge hopp eller frånta någon hopp. Varje möte kan stärka självkänslan eller innebära en nedvärdering.

En patientgrupp på ett stort mentalsjukhus fick beskriva vad det var i mötet med läkaren som var bra respektive inte så bra. En av patienterna beskrev sin läkare som fantastisk. Allt han gjorde var bra, tack vare honom höll hon modet uppe. Men det visade sig, att den läkaren hade hon aldrig varit hos som patient. Varför hade hon då beskrivit hur bra den läkaren var som inte ens kände henne? Jo, därför att han var den ende som hälsade på henne och kallade henne vid namn när han gick förbi i korridoren eller i de allmänna utrymmena. Han såg henne, han räknade med henne, han gav henne hopp och höll modet uppe på henne. Hennes egen läkare ville hon inte tala om, han gjorde henne så ledsen.

I en annan undersökning berättar en man hur mycket han tyckte om att socialsekreteraren kom ut i väntrummet och sa hans för- och efternamn och att bara en klapp på axeln gjorde att han kände sig accepterad som den han var. Han kände att hon trodde på honom, att han skulle kunna komma igen. Han jämförde det mötet med ett annat, där socialsekreteraren bara med sitt minspel gjorde att han kände sig sämre än han faktiskt var och inte gav honom chans till att vilja bättra sig.

Återigen handlar det om att förmedla hopp och att vara snäll. Kanske tror man inte att sådana här saker har betydelse, men det har det. Allt vi gör och säger i mötet med en annan har betydelse. Ibland kan det till och med vara livsavgörande.

Ett kort möte kan bli något man minns hela livet.

Jag märker att förmedla hopp och att vara snäll i mångt och mycket är samma sak. Är det kanske så att när man är snäll, så förmedlar man hopp? Och är det då också så, att när man inte har ett uppriktigt intresse för någon man möter, så är man oförmögen att förmedla hopp? Och utan den förmågan får man svårt att klara sig i arbetet.

När jag började skriva ner mina tankar hade jag inte klart för mig att vara snäll och förmedla hopp förutsätter varandra, eller rent av är samma sak.

Nu har jag försökt att tala om mötet mellan professionella och familjer och går över till nästa tema: *Att ha ett forskande öga i sitt vardagsarbete*. Men först vill jag nämna en rapport som är gjord av Lars Uggerhøj, en dansk forskare som intervjuat en lång rad familjer om vad dom tycker är viktigast i mötet med socialtjänsten. Ett samstämmigt resultat visar, att det klienterna värderar allra

högst, det är att ha en personlig relation till sin socialsekreterare. Därefter värderar dom att bli delaktiga i sin egen process, att bli medskapare i sitt eget förändringsarbete. Uggerhøj undersöker vad som menas med en personlig relation och det framkommer att klienterna har mycket klart för sig att socialsekreteraren gör sitt jobb och har betalt för det och inte kan ställa upp när som helst. Men familjerna tycker ändå att personalen kan visa att dom är människor. Det verkar vara mycket enklare för klienterna att förstå vad en personlig relation är än vad det tycks vara för oss, eftersom vi blir så oroliga när det kommer på tal. Alain Topor skriver i sin avhandling ”Återhämtning från svåra psykiska störningar”, att det har bildats en ny professionalitet; nämligen ”*som om kamrat*”. Det vill säga att man uppför sig som om man vore god vän eller kamrat. Man är det inte för man är anställd och får betalt, men uppträder som om.

Egentligen är det så enkelt. Vi kan ju faktiskt vara mänskliga fastän vi är anställda och vi kan uppträda som folk fast vi har betalt.

Nu kommer jag till detta som handlar om att ha ett forskande öga i sitt vardagsarbete. Jag har en berättelse som belyser det jag menar och den hämtar jag liksom flera av dom andra exemplen från sjukvården.

Jag har sedan jag var ung lidit av en reumatologisk

sjukdom som går i skov. Den fungerar så att jag är alldeles frisk emellanåt, men ibland kommer en massa besvär som gör mig ordentligt sjuk. Jag har haft förmånen att ha samma läkare under många år. Han är mycket trevlig och jag kan prata med honom. Vid varje skov sitter jag där och beskriver mitt elände. Han tröstar mig och säger att så där är det, nu ska vi höja medicinen och så ska jag ta det lugnt och vila upp mig. Men jag kan inte låta bli att fråga: Varför får man ett skov? Jo, säger han, den här sjukdomen uppträder så! Den kommer i skov och sedan går det tillbaka. Men varför har jag fått det *just nu*, envisas jag. Då ser han aningen irriterad ut och påminner återigen om att den uppträder i skov. Men, säger jag, kan det bero på nåt olämpligt som jag har ätit? Att jag stressat? Att jag varit deprimerad? Att jag varit utomlands? Vad kan det bero på? Då blir han lite småsur och slår dövörat till. Så där har vi hållit på i mer än 25 år och han vill inte höra talas om mitt varför. Så en dag berättar han att jag kommer att få en vikarie för han ska iväg och forska i Malaysia och vara borta i ett halvår. Jag frågar vad han ska forska på och får till svar att han ska försöka ta reda på varför skoven infinner sig i min sjukdom.

Då blir jag mällös.

Framför honom sitter världens bästa forskningsmaterial, som han har haft tillgång till i över 25 år. Vilken

oförmåga att utnyttja resurserna han har mitt framför näsan! Tänk om han varje gång vi träffats under dessa 25 år hade förhört mig om vad jag haft för mig, vad jag ätit och så vidare. Tänk om han tillsammans med mig hade försökt ta reda på varför skoven kom. Då hade han med hjälp av sitt intresse i vardagsarbetet kunnat komma på det. Alla hans patienter tillsammans utgjorde ju en vetenskaplig undersökningsgrupp, som han hade kunnat forska på varje dag. Nu missunnar jag inte honom att åka till Malaysia, där han så småningom fick reda på, att en av orsakerna till skoven var solen - något som jag förgäves hade försökt få honom att intressera sig för under alla år.

Det jag vill säga med den här berättelsen är, att genom att vara uppmärksamma och ha ett forskande öga i vår vardag kan vi göra upptäckter som ökar vår kunskap och förbättrar våra klienters livsvillkor. Man kan göra enkla undersökningar i sin vardag. Man kan göra det till en vana att fråga dom man möter vad som är verksamt, vad det är som gör att dom får det bättre. Det kan man göra enskilt eller i så kallade Fokusgrupper. Min erfarenhet är att få tackar nej till att svara på frågor som kommer ur ett uppriktigt intresse för personen eller familjen i fråga. Att regelbundet intervjua klienter ger mycket kunskap. När jag arbetade i Socialdistrikt 8 / Stockholms socialförvaltning intervjuade jag alla klien-

ter som hade sökt akut till mentalsjukhus på natten. Jag fick då veta, att det var ensamheten som förvärrades på natten och inte kunde brytas och som tvingade iväg ångestfyllda människor till sjukhus. Flera sa, att på sjukhuset var det åtminstone upplyst och där fanns människor. I allmänhet fick man åka hem på morgonen och då var det ju inte så hemskt som i ensamheten på natten. Tänk vad enkelt det skulle vara att ha en gemensamhetslokal öppen nattetid eller en jour som man fick ringa till och prata med på natten. En sådan liten undersökning, som ju var både enkel och trevlig att göra, gav nu möjligheter till metod- och organisationsutveckling. Dessutom hade jag något att komma med. Jag kunde tala om exakt hur många och vilka jag hade intervjuat och vad dom hade sagt och hur det sammanföll. Ingen kunde säga till mig, att så där var det inte.

Att forska i sin vardag kan vara så enkelt som att man ställer samma fråga till sina klienter och sedan jämför svaren. Det kan handla om vad dom tycker har varit bra i mötet med er och vad som varit mindre bra. Kanske vågar ni också sätta ihop fokusgrupper eller fråga enskilt om era gemensamma möten har förmedlat hopp. Eller om det har varit tvärtom och vad det i så fall har berott på.

Naturligtvis kan man ta in någon utifrån som gör en utvärdering, men ännu viktigare är att ha ett eget forskan-

de öga. Att vi frågar oss efter varje möte: Hur var det nu? Kunde jag förmedla hopp? Eller försvann deras hopp? Och se'n kanske gå vidare och försöka förstå i vilka situationer det är som jag inte förmår förmedla hopp och berätta för varandra när ni kan det och när ni inte kan det. Och kanske hitta ett sätt att utöka era möjligheter att ingjuta mod och hopp, att utveckla ert arbete och er själva.

Nu märker ni säkert att det är lättare att ha ett forskande öga i sitt arbete om man strävar med att förmedla hopp och att vara snäll, eftersom det forskande ögat inte går att åstadkomma utan det där uppriktiga intresset för klienterna och verksamheten.

Och är man både snäll, förmedlar hopp och har ett forskande öga i sitt arbete, så mår man själv mycket bättre och känner sig gladare.

Och mindre vidbränd blir man också.

Efter varje möte bör vi fundera om vi väckte eller släckte hopp

I sitt föredrag talar Maivor om att vara snäll som själva grunden i det sociala arbetet. Att allting börjar med det. Det verkar så enkelt och ändå är det något vi lätt glömmet bort. Och detta med hopp. Att när vi möter en människa som behöver hjälp, så kommer vi ingen vart om vi inte lyckas väcka hennes hopp. Det låter självklart. Vi nickar instämmande. Men när det sedan kommer till ens egen vardag, när man själv sitter där på något socialkontor en vanlig tisdag förmiddag och ska försöka väcka lite hopp, då märker man att det inte är så lätt. Som socialsekreteraren i berättelsen här nedan. Hon gjorde verkligen så gott hon kunde och ändå slutade det som det gjorde...

*

En tonårsmamma har fått ett brev hem och blivit kallad till socialsekreteraren tillsammans med dottern. Men dottern vägrade. Och vad ska man göra? Man kan ju inte

släpa med sig en tonåring.

Hon har tid klockan 10.30. Fick ta ledigt från jobbet. Ljög och sa att hon skulle till tandläkaren. Ville inte säga vart hon skulle.

Nu är hon på väg upp med hissen. När den stannar och hon ska stiga ur står där någon som är på väg ner och som öppnar dörren och håller upp den åt henne. ”Tack”, säger hon och önskar att det var hon som var på väg därifrån. Att hon hade detta bakom sig.

Hon går till receptionen, säger sitt namn och blir ombedd att sitta ner och vänta. Det sitter några andra där också, men hon märker dem knappt. Hon tänker bara på hur hon ska kunna förklara att hon inte fick Cilla med sig. Det känns som ännu ett misslyckande, till råga på allt det andra. Att hon kom hem med två poliser efter att ha stulit för över niohundra på Åhléns har kostat många sömnlösa nätter. Men att inte ens få med sig tösen hit! Vad ska dom tro?

Efter en stund kommer en kvinna fram till henne, frågar om hennes namn, sträcker fram handen och presenterar sig. Sedan kommer det hon väntat på:

”Och Cecilia?”

”Nej, hon är inte med den här gången”, svarar hon. Hon hör själv hur ihåligt det låter. Den här gången. Som om det var en ren tillfällighet att hon uteblev. Som om det inte var hennes eget ansvar som mamma att få med

henne hit! Vad ska dom tro?

Men hon oroar sig i onödan. Socialsekreteraren är vänlig och förstående och ställer sådana frågor som hon själv har ältat fram och tillbaka utan att komma någon vart. Men när nu dessa frågor förs på tal av någon annan, någon som verkar förstå hur det är, så känner hon sig lättad. Hon hade räknat med att få stå till svars för hur hon uppfostrat sin dotter, hon var säker på att hon skulle känna sig skyldig och misslyckad, men det blir inte alls så. Istället uppstår det ett förtroende och en samstämdhet i samtalet som gör att hon berättar fritt. Hon berättar sådant som hon inte ens har vågat anförtro sin väninna, tankar som hon knappt har snuddat vid i sin ensamhet. Det går lätt att tala och det hade hon verkligen inte väntat sig. Hon undrar hur det kan komma sig att denna främmande människa kan sätta sig in i hur svårt det här känns.

Då slår henne en tanke: Tänk om *hon* också har barn som nån gång har...

Hon kastar en skygg blick på socialsekreteraren mitt emot.

Hon tycker att hon verkar så snäll på nåt sätt.

Tänk om hon skulle fråga...

Men hon slår bort tanken.

Så kan man inte säga!

Inte till en social...

Men rätt vad det är slinker det ur henne.

”Har du egna barn?”

Hon som har till uppgift att ta sig an det här fallet och att utreda omständigheterna kring den trettonåriga flickans stöld på varuhuset, hon blir en smula överrumplad av denna rättframma fråga. Egna barn? Hon tvekar ett ögonblick, men eftersom samförståndet mellan dem är så pass gott tycker hon inte det finns några hinder för att svara, även om hon har klart för sig att hon gör något som hon kanske inte borde.

”Ja, det har jag.”

”Har nån... snott nån gång?”

Socialsekreteraren inser att hon har gått för långt. Att svara på den frågan skulle innebära att samtalet går över styr. Hon skulle tappa kontrollen över det hon håller på med. Hon blir tvungen att vänligt men bestämt framhålla vad saken gäller:

”Vad mina barn har gjort eller inte gjort hör ju inte riktigt till det som vi är här för att prata om”, säger hon och för att återföra samtalet till vad det ska handla om ställer hon en fråga.

”Har Cecilias relation till sin pappa förändrats efter skilsmässan?”

Det är något i socialsekreterarens röst som antyder en förändring. Något i tonen. Det är knappt märkbart och ändå känns det. Fastän denna tonårsmamma förstår att

dotterns förhållande till pappan är av stor betydelse och gärna vill tala om detta, så blir det på ett annat sätt än nyss. Stämningen i rummet är inte riktigt densamma. Istället för den förtrolighet som hon kände blir hon nu en aning återhållsam. Lite mer försiktig med vad hon säger. Och trots att resten av samtalet handlar om angelägna saker, om hur Cilla har det, om kompisarna som hon är tillsammans med, om hennes pappa, om hennes skola och om hur det är därhemma, trots att allt detta känns både viktigt och nödvändigt att tala om, så är det ändå någonting som har förändrats. Det är något som inte riktigt vill sig. Något som nätt och jämt märks och ändå påverkar på ett avgörande sätt. Hon undrar hur det kunde bli så...

Då slår det henne plötsligt. Det är mitt eget fel!

Så dum jag var, tänker hon.

Jag skulle aldrig ha frågat så där.

*

Detta är en alldeles vanlig historia ur vårt vardagliga sociala arbete och ändå innehåller den något väsentligt - detta med att väcka ett hopp. Varför lyckades inte socialsekreteraren med det? Varför blev det så, att tonårsmamman fick gå därifrån och känna sig misslyckad? Det fanns ju ett förtroende i början. Mamman kände en

lättnad över att få tala om det som tyngde henne. Det fanns en öppenhet och en förtrolighet. Maivor säger, att när vi har haft ett samtal med en människa som behöver hjälp, så bör vi efteråt fråga oss: Kunde jag väcka lite hopp? Eller blev det tvärtom så att jag fråntog den här människan hennes hopp?

Om nu socialsekreteraren ställer den frågan till sig själv, hur skulle hon då svara? Märkte hon vad som hände? Ibland är man ju så uppfylld av själva ärendet att man nästan glömmet bort människan. Det är så mycket man måste göra klart för sig för att få en bild av vad som har hänt, få en överblick över sammanhanget. Och så har man uppgiften att utifrån detta göra en bedömning. Och upprätta en handlingsplan. Och komma fram till någon slags åtgärd. Man har så fullt upp med allt detta att man kanske inte riktigt lägger märke till att...

Jo, nog märker man att någonting händer, nog uppfattar man att samtalet blir en aning mer formellt, att samtals-tonen blir mindre livfull och att stämningen i rummet förändras. Kanhända märker man att det är något som slocknar, att någonting går förlorat. Som om samtalet blir lite grann av ett sammanträde. Men man måste ju också bli klar med det som ska göras och ser det kanske inte som sin uppgift att till varje pris behöva ta ansvar för det här med stämningen i rummet och för hur det just nu känns för den människa som sitter här mitt-

emot...

Det finns några rader i Maivors föredrag som vänder på det här:

”Att ge hopp till någon är det absolut viktigaste man kan göra som professionell och som medmänniska. Varje möte kan innebära att personen vi mött går ifrån mötet med förnyat hopp - eller med fråntaget hopp. Vi kanske inte tänker så, men det borde vi göra. Efter ett möte bör vi fundera på, om vi väckte eller släckte hopp.”

Det *känns* när någon är snäll

Det är lätt att känna igen sig i det här samtalet mellan socialsekreteraren och mamman. Hur många gånger har man inte varit med om någonting liknande. Hur ofta har man inte gjort så gott man har kunnat och försökt vara så förstående som möjligt och ändå har förtroligheten på något sätt kommit av sig. Men om nu inte socialsekreteraren lyckades så bra, hur skulle hon ha gjort? Det är inte lätt att plötsligt få en sådan där närgången fråga - om ens barn har snott nån gång! Om hon sanningsenligt skulle säga att jo, det har faktiskt hänt, då innebär det att hon anförtror sig till en människa som hon inte vet något om och som hon har en relation till där det är tveksamt att göra så. Och säger hon att nej, det har dom inte, då kan det lätt uppstå ett slags avstånd. Då kan hon själv framstå som en präktig och rättskaffens människa som har lyckats bra här i livet, medan hon som frågade kan få känslan att tillhöra de misslyckades skara. Frågan som hänger i luften är inte lätt att bemöta. Men att göra som socialsekreteraren, att försöka undvika frågan genom att påminna om vad samtalet handlar om, det är

inte heller så lyckat. För även om hon gör det på ett vänligt sätt och även om hon under resten av samtalet är både lyhörd och engagerad, så är det ändå någonting som går förlorat. Det verkar som att detta ”professionella” sätt att bemöta mammans oväntade fråga har ett högt pris. Men hur skulle hon ha gjort?

Det finns inget rätt svar, men en möjlighet vore att säga något i den här stilen:

”Ja du, ärligt talat så vet jag faktiskt inte. Vem kan vara säker på vad ungarna har för sig? Hur mycket vet man egentligen som förälder? Det förekommer nog både det ena och det andra som aldrig kommer fram. Man minns ju själv hur det var när man var ung, eller hur?”

Om hon hade sagt någonting sådant hade nog tonårs-mamman känt sig lättad, för hon var ganska så ängslig när hon till slut vågade klämma fram sin fråga. Men varför var hon egentligen det? Vad gällde i själva verket hennes fråga? Vad betydde den?

Den betydde mycket. Med hjärtat i halsgropen slängde hon ur sig en fråga som innerst inne betyder: ”När vi sitter så här och pratar om dessa viktiga saker i mitt liv så känns det nästan som om du vore min vän. Är du det?” Ordet medmänsklighet har blivit så slitet att det knappt längre går att använda. Det har blivit ett konferensord. Socialsekreteraren i den här berättelsen skulle inte tveka att hålla med om hur viktigt det är att vara med-

mänsklig i sitt arbete.

Och ändå är det så svårt. När det gäller.

För tonårsmamman gäller det någonting helt annat än att få reda på ifall socialsekreterarens barn har snott nån gång. Inuti hennes fråga gömmer sig något som hon innerligt önskar men knappt vågar hoppas: ”Är jag en människa också, för dig? Bryr du dig verkligen om mig?”

Men socialsekreteraren hörde inte tonen. Hon hörde inte själva innebörden i frågan. Hon var så upptagen av ärendet att hon glömde människan. När samtalet var slut hade hon visserligen skaffat sig en hel del information, fått en god uppfattning om situationen och ett bra bedömningsunderlag, men hur blev det för mamman? Hur kände hon sig när hon gick därifrån?

”Det *känns* när någon är snäll”, säger Maivor i sitt föredrag. Ja, och det känns när någon *inte* lyckas vara det också.

Professionell och professionsnäll

Socialekreteraren som var så upptagen av ärendet att hon tappade bort människan påminner om en sak som hände mig, Christian, för många år sen. Jag var i tjugofemårsåldern, hade köpt mig en tävlingscykel och for fram kors och tvärs i Skåne tills plötsligt mitt vänstra knä började krångla. Jag blev tvungen att söka hjälp och fick komma till professor B, en internationellt ansedd expert på ortopedi vid Universitetssjukhuset i Lund. Där stod jag en dag i ett mottagningsrum iklädd bara kalsongerna och väntade på att han skulle komma. Det dröjde och dröjde, men till sist öppnades dörren och det var då jag fick se något jag sent ska glömma. Med en journal i den ena handen som han läste i och en diktafon i den andra där han talade in något om den förra patienten närmade sig professorn denne nye patient (som alltså var jag) och i samma ögonblick som han avslutade sin diktamen och sträckte fram handen för att hälsa böjde han på huvudet och tittade ner på mitt knä, klämde och kände på det, ställde några frågor, och så vidare...

Denne medicinske expert slösade inte bort en sekund.

Han gav sig inte ens tid att se mig i ögonen medan han hälsade. Han gick rakt på sak. Något annat än ett odiagnostiserat vänsterknä fanns inte i mottagningsrummet. Det som fanns ovanför knät (det som var ”jag”) var bara av intresse när det gällde att lämna korrekt information om detta knä. Professorn var ”fokuserad på uppgiften”.

Ärendet och människan alltså, men för denne läkare var det inte något problem. För honom fanns bara en sak. Jag berättar inte det här för att göra mig lustig över vår medicinska expertis, utan för att det väcker en fråga: Är det så inom socialt arbete? Har vi en sådan situation, där var och en som kommer till socialtjänsten för att söka hjälp strax förvandlas till ett fall?

Filosofen Martin Buber skiljer mellan två olika sätt att förhålla sig.

Det ena är när vi betraktar någonting utifrån, till exempel ett knä eller ett barn. Hur fungerar en knäled, vilka muskler och sensor och blodkärl finns det? Vad är just detta barn intresserat av att göra, hur utvecklas detta barns språk och motorik och tänkande, hur leker barnet med andra barn? Vi kan förstå mer och mer, men hur mycket kunskap vi än skaffar oss är och förblir barnet ett föremål för vår tanke. Vi förhåller oss till det som ett ting. Detta kallar Buber för en Jag-Det relation. Det andra förhållningssättet kallar Buber för en Jag-Du

relation. Vad det innebär har vi redan varit inne på. Det gäller tonårsmamman som ställde en fråga till sin socialsekreterare, frågan som i själva verket betydde: ”Är jag en människa också, för dig? Hon ville inte bara vara ett ärende. Med hjärtat i halsgropen kastade denna klient fram en önskan om en relation människa till människa.

Kunskapen inom socialt arbete växer ständigt. Teorier och metoder utvecklas. Vi blir allt skickligare på att utreda och bedöma och åtgärda, men blir vi därigenom bättre på att möta människor? Vi blir alltmer professionella, men blir vi mera lyhörda? Och omtänksamma? I sitt föredrag skojar Maivor om det här. Hon säger, att det man mest av allt behöver inte är att bli mer och mer professionell, utan professionsnäll. Kanske skulle vår utbildning handla mer om detta, säger hon, och det vi då skulle behöva är ett annorlunda universitet.

Ett annorlunda universitet

Var och en vet hur mycket utbildning och erfarenhet det krävs innan man blir riktigt professionell, men vad är det vi skulle studera på det universitetet som Maivor talar om?

I boken *Berättad kunskap* som handlar om förskolan finns det en berättelse om en pojke som inte hade det så lätt. Han ställde till med både det ena och det andra. Personalen tyckte att han var alldeles omöjlig. ”Att han aldrig kan skärpa sig”, sa de och klagade på att han var ”jobbig och störande”. Och ju mer de vuxna tyckte så, desto värre blev det. Det var som om de vuxna bara kunde se en sida av honom: Den som misslyckades. Och med barn är det ju så, att de är djupt beroende av vad vi vuxna tycker och tänker om dem. Anser vi att en viss pojke är ”hopplös”, så blir denna uppfattning den livsluft som pojken andas och lever i. Gnäll och tjat och ständiga förmaningar och förebråelser är inte en gynnsam atmosfär när det gäller att hitta en annan sida hos sig själv. Ett barn fastnar lätt i de förväntningar vi vuxna har, de ögon vi ser barnet med. I serietidningen Kalle

Anka finns det en figur, Farbror Joakim, som bara har en sak i huvudet - chansen att tjäna ännu mera pengar, och ibland avbildas han med dollartecken i ögonen. På samma sätt kunde man teckna de vuxna som bara kan se en sak hos den här pojken: De har liksom ett stort J i ögonen - J som i JOBBIG. Men som väl var kom det en dag en vikarie som såg honom med helt andra ögon. Hon såg hur han trots allt gjorde så gott han kunde, vilket hjälpte honom att ta sig ur den fångenskap den ordinarie personalen hållit honom med sitt sätt att se. På det universitet som Maivor talar om skulle berättelsen om den här pojken ingå i undervisningen och hur han förvandlades när vikarien kom och kunde se honom med snälla ögon. Även situationen med tonårsmamman skulle komma med och många skönlitterära texter som visar hur människor kan ha det. En sådan bok är "Fåg-larna" av Tarjei Vesaas. Huvudpersonen heter Mattis och han är inte som andra. Han duger inte riktigt till att arbeta och därför ser byborna ner på honom. Han betraktas som en odugling. Men han tycks ha något som andra inte har, en slags innerlig kontakt med naturen, särskilt med fåglar. En kväll får han se en morkulla flyga över huset där han bor med sin syster. Synen griper honom djupt. Den vaggande flykten och de dämpade, lockande fågelropen känner Mattis som ett budskap just till honom. Han anar att detta är början till någonting

nytt, att hans liv nu kommer att förändras. Men när han försöker berätta för systemen vill det sig inte alls. En morkulla som flög över huset? Ja ja, sånt händer, menar hon. Visst förstår hon att brodern är berörd, men detta ser hon bara som ännu en egendomlighet hos honom. Trots att både systemen och hennes fästman är vänliga och vill Mattis väl, så kan de inte uppfatta den djupa betydelse händelsen har fått för honom. Han förblir ensam med det han varit med om. Den ensamheten växer och gör att han till slut går under.

Jag vet inte vilken beredskap det finns att lyssna på och dela upplevelsen av sådana här saker inom socialt arbete. Kanske anser man att det finns annat som är viktigare att ta tag i, kanske tycker man att tiden inte räcker till, men *om* det finns utrymme att lyssna på sådana saker, då händer det något. Då uppstår det en särskild atmosfär. Det känns i stämningen och det märks på samtalsstonen. En människa som Mattis skulle känna detta. Han skulle på en gång märka om det fanns plats för det som så ofta betraktas som något ovidkommande, men som i själva verket har djupa rötter inom en och kan förändra allt.

Den polska poeten Szymborska har skrivit en dikt om sådant som berör oss djupt, men som vi vanligtvis inte fäster någon vikt vid. Så här slutar dikten.

När jag ser sådana saker är jag inte längre säker på att det som är viktigt är viktigare än det som inte är det.

På ett universitet där det handlar om att tillägna sig ett annat sätt att se skulle undervisningen ta fasta på detta; att inte längre vara så säker på vad som är viktigt och vad som inte är det. Att det som verkar vara en bagatell kan gömma någonting oväntat. Har vi en sådan öppenhet kan det hända att någon börjar berätta om ett fågelsträck i kvällningen och om sitt innerliga förhållande till en morkulla. Och att få berätta en sådan sak och dela den med en människa som verkligen lyssnar och förstår, det kan bryta ensamheten.

Och väcka ett hopp om livet.

En annan slags kunskap

När man tar del av Maivors föredrag känns det till en början en aning främmande. Det liknar inte andra föredrag. Bortsett från innehållet finns det en annan sak som man inte kan låta bli att undra över. Det gäller hennes sätt att säga det. Allting låter så enkelt. Nästan självklart. Kan hon verkligen ha något viktigt att komma med när hon talar på det där sättet? Det låter inte riktigt seriöst. Det hon säger verkar ju inte vara så särskilt märkvärdigt och när hon dessutom talar så enkelt och vardagligt när hon är inbjuden att föreläsa på en konferens, ja då börjar man som sagt undra. Som om det inte skulle behövas några särskilda förkunskaper inom socialt arbete, trots att det är ett yrke som kräver en kvalificerad utbildning, ett ämne där doktorsavhandlingar och forskningsrapporter avlöser varann, ett universitetsämne där vetenskapligt tänkande och metodisk disciplin vunnit insteg sedan länge. Och så kommer denna Maivor Gustafsson och pratar på det här sättet.

Hur kan det komma sig att folk lyssnar?

Jag har hört henne föreläsa. Salen är full, bänkrad efter

bänkrad, och där framme sitter hon och talar, långsamt och eftertänksamt. En rutinerad föreläsare skulle hinna med dubbelt så mycket, plus en hel serie overheadbilder med statistik och diagram och med punkter och rubriker där man steg för steg kan följa de senaste projektresultaten och forskningsrönen. Och allt skulle ha varit vetenskapligt väldokumenterat. Man skulle få veta vilken metod som under vissa givna omständigheter är mest lämpad för den eller den klientgruppen, men vad får man höra här? En vardaglig berättelse om ett par små ord, ord som hon vänder och vrider på, ord som knappast tycks ha något med den hårda och krassa sociala verkligheten att göra utan snarare verkar hämtade från barnkammaren.

Snäll, säger hon. Och hopp.

Under en sådan här sammankomst brukar det ju vara så att en och annan nickar till en stund, att några försvinner bort i egna tankar kring den förestående semesterresan eller måltipset som ska lämnas in eller något som har med kärlek att göra eller att man helt enkelt sitter och längtar till kaffet, men av detta syns nästan ingenting. Tittar man sig omkring i föreläsningssalen ser man rad efter rad av ansikten, stilla och uppmärksamma och allvarliga ansikten som då och då spricker upp i ett leende eller ett skratt. Alla lyssnar. Alla är med. Hur kan det komma sig?

Det är något i rösten.

Det är en gammal sanning att *hur* en sak förmedlas har stor betydelse. Men att detta vittnar om kunskap är inte lika känt. Man tror i allmänhet att sådana saker som ögonkontakt, tonfall, sättet att tala, mjukhet och styrka i rösten, hur man närmar sig någon och tar kontakt, hur man mer eller mindre följsamt anpassar sitt förhållningssätt efter en annan människa är medfött, något som bara finns, men så är det inte. Tvärtom. Hur en sak framförs, sättet att säga det eller göra det, är en form av skicklighet som vittnar om en särskild slags kunskap. I sin bok "Mina ungar" berättar konstnärinnan Berta Hansson om sina år som lärarinna i en liten Västerbottensk byskola på 1940-talet. Så här skriver hon i en av sina dagboksanteckningar från den tiden.

"Vad säger man till ett barn som förlorat sin far i en meningslös drunkningsolycka? Till ett barn som inte längre har varken mor eller far i livet. Hur skulle jag klara första mötet med Henrik efter den tragiska händelsen som upprör hela byn?"

Så kom han då i morse med slängande skolväska. Gav mig en sträng och förbjudande blick som gav klart besked. Här skulle det inte ömkas och gråtas. Här skulle det arbetas och vara som vanligt. (...)

Efter sista lektionen, när alla lämnat skolsalen, kom

han fram till mig och sa med stort eftertryck: ”Tack för idag, fröken.”

Han strålade som vanligt över hela ansiktet. Vi växlade blickar av samförstånd. Båda hade vi gruvat oss för den här första dagen. Vi hade klarat den och vi skulle klara fortsättningen. Någon gång i framtiden skulle vi kanske också kunna tala om vad som hänt.”

Den vuxna i den här berättelsen förstod något på ett sätt som inte går att lära sig i böcker. Hon kunde något och det hon kunde visar sig i hennes sätt att möta pojken.

När man läser den korta historien kan man nästan se lärarinnan framför sig. Hennes lugna och avvaktande hållning, hur hon ger akt på pojkens sätt att röra sig och lägger märke till hans blick. Hon läser hans kroppsspråk och hon förstår det hon läser. Och när hon i sin tur ”svarar” pojken, så sker det inte med ord. Hon inleder ett ”samtal” med blickar och åtbörder, som leder fram till en tyst överenskommelse om att ”vara som vanligt”. Man förnimmar en atmosfär i den här skolsalen som är lyhörd och varsam och kärleksfull, men också modig och stark och uthållig och det är lärarinnan som genom sitt sätt att vara skapar den här atmosfären.

Den korta dagboksanteckningen har inga ambitioner att innehålla någon kunskap och ändå lyckas den på ett

stillsamt och anspråkslöst sätt förmedla någonting mycket viktigt. En lärarhögskola eller en barnpsykologisk utbildning skulle berikas av att ha med sådana berättelser i undervisningen. De ger något som facklitteraturen inte kan ge. De har ett annat språk och bär på en annan slags kunskap.

Det vetenskapliga språket vänder sig till intellektet. Men vad huvudet vet är inte allt. Läser man en historia som den här ovan eller en skönlitterär bok, eller tar del av det som Maivor Gustafsson berättar, så lär man sig något annat. Det språket vänder sig också till känslan och det man då tillägnar sig är en kunskap av annat slag. Man utbildar sitt sätt att möta en annan människa och man blir klokare i hjärtat.

För att våra människor ska kunna tala med varandra

Det händer ibland att man hamnar i ett samtal med en annan människa, men efter en stund är det något som inte känns riktigt bra. Kanske har man blivit placerad bredvid någon under en middag, eller sammanträffat med en gammal bekant på tåget och när de vanliga frågorna är avklarade börjar det kännas lite stumt. Pliktskyldigt försöker man hålla konversationen igång för att undvika den där pinsamma tystnaden, men det går trögt. Det kan också inträffa under ett föräldrasamtal i skolan eller på dagis eller vid ett besök på vårdcentralen. Man berättar och förklarar så gott man kan, men man får den känslan, att den andra inte riktigt kan sätta sig in i hur man menar. Det vill sig inte och till slut ger man upp. Den polska poeten Szyborska har skrivit en dikt om detta som heter *Oväntat sammanträffande*.

Vi är så vänliga mot varandra!

Vi säger: Trevligt att träffas efter alla år.

Våra tigrar dricker mjölk.
Våra hökar går till fots.
Våra hajar drunknar i vattnet.
Våra vargar gäspar i öppen bur.

Våra ormar har skakat av sig sina blixtar,
aporna sina infall, påfåglarna sina fjädrar.
Fladdermössen har för längesen flugit ur vårt hår.

Vi tystnar mitt i en mening,
vanmäktigt leende.
Våra människor
kan inte tala med varandra.

Enligt gammal sagotradition får människans olika sidor representeras av djur. Hajarna får stå för det som rör sig på djupet inom oss, aporna för det påhittiga ochskojfriska, påfåglarna för den skönhet vi äger i vissa stunder, fladdermössen för det skygga och flyktiga och drömska o s v. Men i den situation som dikten talar om finns ingenting av detta. Djuren är inte längre sig själva. Det är som när man går i en zoologisk trädgård. Man känner sig en aning beklämd. Det man ser är inte på riktigt. Visst, så ser en apa ut, en påfågel, en tiger, en orm, men hur annorlunda skulle det inte ha varit ute i det fria! Två människor sammanträffar, men hur går det när vi

inte har tillgång till det inom oss som är omedelbart och naturligt? När vår uppsluppenhet och våra infall inte vill infinna sig. När vår skönhet har dragit sig undan. När det flyktiga och drömska har gett sig av. När allt det vilda inom oss gäspar. Vad återstår då av ett mänskligt möte?

En vänlig fasad. Några artiga fraser. Det gamla vanliga sociala spelet. En slätkammad konversation. Det blir lamt och ljumt. Tamt och stumt. När alla djuren inom oss inte kan komma till tals, då blir det som i diktens avslutning:

Våra människor
kan inte tala med varandra.

Vi känner igen det. Var och en har varit med om det. Och var det inte också så det gick för tonårsmamman vars dotter hade stulit i varuhuset? Hon som frågade om socialsekreterarens barn hade snott nån gång. Med sin fråga gjorde hon ett försök att nå kontakt. Hon ville bli sedd för den hon var. Hon ville att det inte skulle vara någon skillnad, även om den ena var socialsekreterare och den andra en tvivelaktig mamma som var föremål för utredning. Hon hoppades att ”våra människor ska kunna tala med varandra”.

Genom åren har Maivor verkat för ett öppet socialt

arbete. Hon menar, att på en socialbyrå är risken stor för det som hände tonårsmamman. Kontorsmiljön med allt vad det innebär är inte den mest gynnsamma platsen när det gäller att ”våra människor ska kunna tala med varandra”. Det finns många hinder. Maivor brukar tala om fördröjningsprincipen. Det innebär att de som kommer för att få hjälp bokas in på bestämda besökstider och att väntetiden kan kännas väldigt lång. Det heter att man ska ”smida medan järnet är varmt”, men fram till dess att det finns en lucka i socialsekreterarens almanacka kan mycket ha hunnit kallna.

Vidare finns det hon kallar förflyttningsprincipen. Var och en som har varit i kontakt med en myndighet vet vad det handlar om. Det kan vara någon liten detalj det hänger upp sig på. Man blir hänvisad än hit, och än dit. Det blir som i Kafkas roman ”Slottet”, där en stackars man tillbringar hela sin tid med att försöka nå kontakt med de ansvariga, utan att lyckas. Fördröjning och förflyttning är inte i första hand något som enskilda befattningshavare kan rå för. Ett byråkratiskt system fungerar på det sättet. Det finns i själva organisationen. Men för den som verkligen är i behov av hjälp och som söker en människa är det nedbrytande.

En tredje sak som Maivor framhåller är att de som söker hjälp enbart får träffa en expert. Men vi vet att knappast någonting är så läkande och så hoppingivande

som att få dela erfarenheter med dem som har det på samma sätt som vi själva. De som har varit med om samma sak har insikter som en expert inte kan ha. Föräldrar som får ett handikappat barn, barn till psykiskt sjuka eller missbrukande föräldrar, människor som blivit utsatta för övergrepp, människor som har begått övergrepp, alla dem som livet har tilldelat ett särskilt svårt öde. För alla dessa människor är det av oskattbart värde att möta andra som själva har upplevt vad det handlar om och få dela med dem som *vet*.

Systemet förflyttar, fördröjer och förensligar. Systemet hanterar ärenden på ett sådant sätt att människan lätt kommer bort. För att ändra på det har Maivor verkat för att det sociala arbetet ska flytta ut från den kontorsbundna miljön till öppna områdeslokaler. Mötet med dem som kommer måste inte styras av långt i förväg inbokade tider och platsen där vi möts måste inte vara två stolar placerade snett emot varann på ett tjänsterum i en korridor på tredje våningen, där man först har fått anmäla sig på en expedition och sedan fått sitta och vänta i ett väntrum. Sådant gör det inte lättare för ”våra människor att kunna tala med varandra.” Istället kan det vara en lokal dit de som så önskar kan komma när de vill och gå när de vill. Ett ställe där det går att träffas på ett mer otvunget sätt, där det finns saker att sätta händerna på om man är hågad för det, ett kök där man kan laga

mat tillsammans, ett matbord att dela en måltid vid, en diskbänk och en disk att hjälpas åt med, en soffgrupp där man kan slå sig ner med kaffet, ett litet rum vid sidan av där det går att mötas mellan fyra ögon om det skulle uppstå en sådan stund, en uteplats när vårsolen tittar fram, en lekhörna där barnen kan ha sitt o s v. Som med så mycket annat är det svårt att förklara för en oinvigd vad en sådan här områdeslokal verkligen innebär. Det kan låta trevligt och bra i största allmänhet, men är det verkligen meningen att socialtjänsten ska ägna sig åt sådant? Ska de som har genomgått en universitetsutbildning hålla på med att koka kaffe och diska och städa tillsammans med vilsekomna existenser och barnfamiljer som tappat greppet om sin vardag? På det skulle Maivor svara att jo, det ska de, men det handlar också om någonting annat. Det handlar om att göra det möjligt för våra människor att tala med varann. Ungefär så skulle hon säga och sen skulle hon berätta historien om Birgit.

Birgit

Att upptäcka vem en människa är kan vara nog så svårt. Alltför ofta går man efter utsidan. Efter det som syns. Och det man vet.

Om Birgit visste man att hon var ett rehabiliteringsfall. Hon hade haft ett jobb, men sen hände det något. Hon tog inte sitt liv, men kanske tog hon sitt arbetsliv. Det är svårt att riktigt veta hur det var. Det finns visserligen tjocka buntar med journaler och akter och utredningar från psykiatri, socialtjänst, försäkringskassa och arbetsförmedling, papper som sammantaget ger en bild av henne. Men den bilden ger inget riktigt besked, eftersom den huvudsakligen består av utförliga beskrivningar av när och hur och var och på vilket sätt hon har misslyckats. Sida upp och sida ner om hennes sjukdomar och psykiatriska diagnoser, med ingående redogörelser för hur hon inte har kunnat bli frisk. Sida upp och sida ner om hennes försök att återfå sitt arbetsliv och på vilka sätt detta inte har lyckats. Läser man alla dessa papper kan man inte undgå uppfattningen att hon är en misslyckad människa.

När hon kom till områdeslokalen visste man att hon var ett rehabiliteringsfall. Men man började inte i den ändan utan tänkte, att det är bättre att hon själv får visa vem hon är. Man utgick ifrån att var och en ska få möjlighet att visa sig från den sida hon önskar. Och det gjorde Birgit.

När hon kom sa hon ingenting. Hon satte sig bredvid ytterdörren och var tyst. Det var inte lätt att veta vad som rörde sig inom henne.

Men av hennes sätt att sitta bredvid ytterdörren förstod man, att det skulle man inte lägga sig i och det gjorde man inte heller. Istället gick man den där smala balansgången som består i att låta en annan människa förstå att vi ser dig och bryr oss om dig och blir glada när du kommer och sätter dig vid dörren, samtidigt som man låter henne vara.

Varje dag var en sådan balansgång. Hon satte sig där hon alltid satt och visade, att här sitter jag vid dörren och är tyst och deltar inte i er så kallade gemenskap och medan hon gjorde det kunde hon inte låta bli att längta efter något som hon kanske aldrig hade fått uppleva. Hon kunde inte tro på det, men som alla människor måste hon ändå fortsätta att hoppas. Hon satt vid dörren och hoppades att det skulle finnas någon som kunde låta henne vara den hon var. Och det fanns det. En av dem var Maivor.

”Hej Birgit! Så roligt att du är här”, kunde Maivor säga.
Hon svarade inte, men det märktes att hon hörde.
Det var en vänlig röst som nämnde hennes namn.
Det kändes som om rösten tog henne i famn.
Hon satt kvar vid sin ytterdörr, men inuti var det nå-
got som förändrades.
Något som inte går att sätta ord på, men som känns.
Den där rösten, var det en väns?

Veckor gick, och månader. Det blev jul. I områdesloka-
len förberedde man en jullunch, för på julen ska det ju
vara lite extra av det här med gemenskap. Alla hade sin
del i det hela, utom Birgit. Hon satt där hon brukade
sitta och iakttog vad som försiggick.

Maivor hade fått sillen på sin lott och för att förstå
det som nu ska hända måste man veta något om henne.
Den som någon gång har mött henne kan inte låta bli
att förundras. Hur i all världen hamnade hon inom
socialtjänsten? Hon har arbetat i Gubbängen och Hö-
karängen, men kring henne finns en air av Venedig och
Paris. Hon har varit chef för en Stadsdelsförvaltning,
men man tänker sig henne snarare i ledningen för något
av världens operahus. Men det är inte där vi återfinner
hennes utan i en områdeslokal för ensamma människor
på nedre botten i ett hyreshus i en av Stockholms södra
förorter, där hennes uppgift just den här dagen före jul

är att rensa sill.

Hon knyter ett förkläde om sig, ställer sig vid köksbänken och öppnar paketet. Den ena handen håller i kniven medan den andra fattar tag om fisken och så sätter hon igång. Men rensandet vill sig inte riktigt. Hon verkar bortkommen. Det finns något tafatt och nästan hjälplöst i hennes försök att avlägsna de delar av fisken som inte ska ingå i jullunchen.

Och det är nu det händer.

Hon som sitter på sin vanliga plats vid ytterdörren och iakttar allt under tystnad reser sig plötsligt och går med bestämda steg över golvet. Hon går fram till köksbänken, ställer sig bredvid Maivor, sträcker sin högra hand efter kniven och säger:

”Så där gör man inte när man rensar sill.”

Och så tar hon kniven och sätter igång.

Och det man nu får se är något annat.

Den ena fisken efter den andra blir rensad efter kons-
tens alla regler och undan går det. Hon arbetar snabbt
och skickligt och när hon efter en stund är färdig med
hela paketet lägger hon ifrån sig kniven på bänken och
återvänder utan ett ord till sin plats vid dörren, medan
Maivor och alla runtomkring bara gapar. De undrar och
frågar och vill veta - och så småningom kommer det fram:

”Man har ju jobbat som kallskänka ett antal år.”

Och så lägger hon till: ”På Gyldene Freden.”

Ett annat sätt att se

Den här berättelsen om en före detta kallskänka på en legendarisk stockholmskrog som blivit ett rehabiliteringsfall men som en dag får tillfälle att visa vad hon går för, har den verkligen med socialt arbete att göra? Och detta med områdeslokaler och gemenskap och att låta varje människa få vara den hon är, är det inte ett förlegat ideal? Är det inte bättre att göra upp en tydlig handlingsplan med mål och delmål, ett åtgärdsprogram där man steg för steg kan följa utvecklingen och där klientens ansvar inte försvinner i en allmän jargong om att förändring måste komma inifrån?

Nej, en konsult med kvalitetssäkring och kostnadseffektivitet som ledstjärnor skulle knappast ha blivit imponerad. Om uppdraget vore att utvärdera den här områdeslokalen och han fick se ”gästerna” dricka kaffe och umgås sådär i största allmänhet, vad skulle han ha tänkt? Och om han hade fått se en kvinna sitta dag efter dag vid ytterdörren utan att säga någonting och utan att delta i ”gemenskapen”, vad skulle han ha tyckt om denna ”rehabilitering”? Vad skulle han ha haft för upp-

fattning om personalens förhållningssätt, som gick ut på att låta henne sitta där hon satt? Utan minsta försök till aktivering? Skulle han ha noterat något om den där dagen före jul, när hon bredvid dörren plötsligt reste sig och gick över golvet fram till köksbänken för att rensa sill? Troligen inte. Skulle han ha antecknat något om det tonfall och den särskilda slags vänlighet som fanns i rösten och i blicken när någon sa: *Hej Birgit! Så roligt att du är här.* Skulle han ha frågat sig själv hur det var för henne som satt vid dörren att få höra de orden? Skulle han ha försökt leva sig in i hur det kändes? Skulle konsulten i sin rapport ha försökt beskriva betydelsen av detta med hjälp av sin kunskap om kvalitet och kvalitetssäkring? Skulle han ha haft tillgång till ett språk som gjorde det möjligt att uttrycka och förstå den verkliga innebörden i det som hände? Och till sist, skulle en sådan konsult ha lagt märke till det slags balansgång man gick tillsammans med henne vid dörren, det tysta samspel som gjorde att hon dag för dag kunde återhämta sig, den atmosfär av djupgående och välgörande vänlighet som var en förutsättning för att hon skulle kunna tillfriskna, den *ton* och den *atmosfär* som fanns i lokalen och som väckte hennes hopp och gjorde det möjligt för henne att förvandlas från ett rehabiliteringsfall till den hon var - skulle vår konsult ha lagt märke till allt detta?

Det är inte så säkert.

För att kunna upptäcka detta lyhörda och finstämda arbete som pågår i det tysta och förstå hur mycket det betyder behövs det något särskilt. Det behövs ett annat sätt att se.

I rätta händer

I områdeslokalen satt Birgit för sig själv vid ytterdörren och var tyst. Men hon iakttog. Hon la märke till hur man såg på henne.

I sitt föredrag säger Maivor:

Det måste finnas i ögonen, i blicken. Ett sätt att titta på en medmänniska kan inrymma allt, kan ge tröst och hopp. Det måste finnas i kroppsspråket, i att man vänder hela sin yttre och inre person mot den andra och säger - Ja.

Det man förmedlar är alltså en känsla.

Den andra ska känna, inte bara höra eller se, utan *känna*.

Känna att den här personen framför mig vill mig väl.

Känna att nu är jag i rätta händer.

Så att jag vågar ta emot.

Så står det i föredraget och jag tror att hon som satt vid dörren kunde känna att man ville henne väl. *"Hej Birgit, så roligt att du är här"* hörde hon att någon sa och jag tror

att hon då kände att människan framför henne vände
hela sin yttre och inre person mot henne och sa - Ja.
Jag tror det fanns i rösten, i ögonen, i blicken - så att
Birgit kände; ”nu är jag i rätta händer.”

Och den som känner så kan resa sig.

Och visa vem hon är.

Maivors katt

Galleriet hade utställning av skulpturer. Inne i lokalen satt en jättestor katt av betong och tittade ut och varje dag Maivor gick där förbi stannade hon för att betrakta den. Och varje gång blev hon stående. Det var någonting med blicken.

”Jag vet hur det är”, sa kattens ögon.

En dag kunde hon inte låta bli att stiga in och det var då hon fick veta vad den heter. Och det stämde med blicken. *Sommarkatt*. En katt man har på sina egna villkor, över sommaren. Och när hösten kommer lär sig katten.

Den lär sig att se vad vi går för.

Och de som kommer till oss för att söka hjälp, de vet liksom katten om de är i rätta händer. Tonårsmamman vars dotter hade stulit i varuhuset, Birgit i områdeslokalen, alla dem vi möter i vårt arbete, de vet hur det är.

De ser vad vi går för.

