



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Ett dubbelt uppdrag

En kvalitativ studie om socialsekreterares
upplevelser av rollkonflikter

Socionomprogrammet

C-uppsats, vt 2008

Författare: Lisa Åman

Handledare: Manuela Sjöström

Abstract

Titel: Ett dubbelt uppdrag. En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser av rollkonflikter.
Författare: Lisa Åman
Nyckelord: Socialsekreterare, yrkesroll, rollkonflikt, rollkonflikthantering.

Bakgrunden till denna uppsats är det dubbla uppdrag som socialsekreterare så som gräsrotsbyråkrater har, de ska både kontrollera och stötta klienten på en och samma gång. Studien är kvalitativ och bygger på intervjuer med fem socialsekreterare som arbetar inom socialtjänstens försörjningsstödsverksamhet. Dessa socialsekreterare ska både arbeta för att ge hjälp till försörjning och hjälp till självförsörjning. Jag har valt att se denna dubbelbottnade yrkesroll som innehållande två olika roller; en myndighetsutövande roll och en stödjande roll. Studiens syfte är att försöka förstå och analysera vilka intrarollkonflikter som socialsekreterarens yrkesroll kan ge upphov till, vad som orsakar dessa intrarollkonflikter samt hur de hanteras. Detta syfte har omformulerats till tre frågeställningar: 1). Vilka intrarollkonflikter kommer socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd i kontakt med i sitt arbete? 2). Vilka orsaker upplever socialsekreterare ligger bakom dessa intrarollkonflikter? 3). Hur hanterar socialsekreterare de intrarollkonflikter som de kommer i kontakt med? Studien är inte generaliserande, utan avser exemplifiera socialsekreterares egna upplevelser kring yrkesrollen ur ett rollkonfliktperspektiv.

Uppsatsen har en deduktiv ansats, där de teoretiska perspektiven gett riktning åt de frågor som ställs och hur tolkningen av det empiriska materialet kommit att se ut. De teoretiska utgångspunkterna är rollteori, modeller för rollkonflikthantering samt maktbegreppet. Även tidigare forskningsresultat kring socialarbetares yrkesroll och arbetsförhållanden presenteras. Det empiriska materialet har analyserats utifrån ett hermeneutiskt tolknings-sätt. Analysen består av tre delanalyser och en helhetsanalys. Resultaten visar att socialsekreterarna i studien upplever intrarollkonflikter mellan den myndighetsutövande och stödjande rollen, samt att det tycks vara den förstnämnda som har företräde i många konfliktladdade situationer. Faktorerna som kan orsaka intrarollkonflikter är flera, där organisationens krav, tidsbrist, individuella bedömningar, otillräckliga medel samt klientrelationen kan nämnas. Fyra strategier för att hantera de uppkomna intrarollkonflikterna har kunnat identifieras, nämligen att vända sig till andra, att vara ”fyrkantig”, att ”gilla läget” eller att prioritera vissa klienter. Uppsatsen avslutas med en diskussion kring några förslag på hur socialsekreterarens arbetsförhållanden skulle kunna förändras för att minska förekomsten av intrarollkonflikter.

Innehållsförteckning

1. Inledning och bakgrund	1
1.1 Inledning	1
1.2 Socialtjänstens organisation och arbetsvillkor.....	1
1.3 Problemformulering.....	4
1.4 Syfte och frågeställningar	5
1.5 Bakgrund.....	5
1.5.1 Socialtjänstlagen	5
1.5.2 Socialtjänstens dubbla uppdrag.....	6
1.5.3 Verksamhetsbeskrivning	6
1.6 Avgränsningar.....	7
1.7 Disposition	7
2. Centrala begrepp	9
2.1 Socialsekreterare.....	9
2.2 Myndighetsutövande roll	9
2.3 Stödjande roll.....	9
2.4 Ekonomiskt bistånd	9
2.5 Roll	10
2.6 Intrarollkonflikt.....	10
3. Tidigare forskning.....	11
3.1 Svensk forskning	11
3.2 Internationell forskning	13
3.3 C-uppsatser	15
4. Teori.....	17
4.1 Roller	17
4.1.1 Rollkonflikter	18
4.2 Rollkonflikthantering	20
4.2.1 Rollkonflikthantering enligt Gross, McEachern och Mason	20
4.2.2 Rollkonflikthantering enligt Forsén.....	20
4.2.3 Rollkonflikthantering enligt Friedlander och Green.....	21
4.3 Makt.....	22
4.3.1 Resursmakt och tilldelad makt.....	22
4.3.2 Disciplinär makt.....	23
5. Metod	25
5.1 Förförståelse.....	25
5.2 En kvalitativ forskningsansats	25
5.3 Kvalitativa intervjuer	26
5.4 Deduktion.....	27
5.5 Litteraturunderlag.....	27
5.6 Urval.....	27
5.7 Konstruktion av intervjuguide	28
5.8 Pilotintervju.....	29
5.9 Genomförande.....	29
5.10 Bortfall	30
5.11 Analysmodell – Hermeneutik	30
5.12 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet.....	31
5.13 Etiska överväganden	32
5.14 Kritik och felkällor.....	33

6. Resultat och analys	35
6.1 Presentation av intervjugruppen.....	35
6.2 Ett dubbelt uppdrag – den myndighetsutövande rollen och den stödjande rollen ...	35
6.2.1 Den stödjande rollen.....	36
6.2.2 Den myndighetsutövande rollen.....	36
6.2.3 Stödjande roll kontra myndighetsutövande roll	38
6.2.4 Sammanfattning	38
6.3 Tema 1: Vilka intrarollkonflikter kommer socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd i kontakt med i sitt arbete?	39
6.3.1 Konflikt mellan utifrån kommande förväntningar	39
6.3.2 Konflikt med självbilden	41
6.3.3. Konflikt kring uppdraget	44
6.3.4 Sammanfattning av tema 1	46
6.4 Tema 2: Vilka orsaker upplever socialsekreterare ligger bakom dessa intrarollkonflikter?.....	47
6.4.1 Dokumentationskrav, ”fyrkantighet” och tidsbrist	47
6.4.2 Individuella bedömningar	50
6.4.3 Svåra ärenden och otillräckliga medel.....	51
6.4.4 ”Den mänskliga faktorn”	53
6.4.5 Sammanfattning av tema 2.....	56
6.5 Tema 3: Hur hanterar socialsekreterare de intrarollkonflikter som de kommer i kontakt med?.....	57
6.5.1 Vända sig till andra.....	58
6.5.2 Fyrkantighet.....	59
6.5.3 Gilla läget	62
6.5.4 Prioriterade klienter	63
6.5.5 Sammanfattning av tema 3	64
6.6 Helhetsanalys.....	65
7. Diskussion.....	67
7.1 Vidare forskning	70
Referenser.....	71
Bilaga 1: Brev.....	73
Bilaga 2: Intervjuguide	74

1. Inledning och bakgrund

1.1 Inledning

Vad innebär det att som socialsekreterare ständigt ställas mellan klienternas krav och önskemål och organisationens ramar, regler och direktiv? Hur fungerar det att samtidigt vara både en representant för myndigheten och en företrädare för klienten? Att samtidigt utöva kontroll och tillgodose klientens behov? Jag finner denna dubbla roll intressant och menar att den ger upphov till rollkonflikter hos socialsekreterarna. Detta antagande har skapat en nyfikenhet och ett intresse hos mig att försöka förstå denna företeelse och hur det hanteras bland socialsekreterare.

Bergmark (2000) uttrycker dessa svårigheter på ett bra sätt. Han menar att socialsekreteraren ska hantera, många gånger motstridiga, förväntningar från flera olika håll. Politikerna vill hålla kostnaderna nere, klienterna och lagstiftningen kräver att den enskildes rätt och intressen bevakas och allmänheten är orolig för att bidragen missbrukas på olika sätt. Svallfors (1999) menar att medborgarnas kritik till välfärdssystemet är allra störst kring dess organisation och administration. Vidare uppger han att försörjningsstödsverksamheten är en av de mest misstrodda företeelserna inom det svenska välfärdssystemet. Det finns ett utbredd tvivel om att detta handläggs på ett korrekt sätt, en uppfattning om att bedömningar om rätten till bistånd skiljer sig åt mellan dels olika kommuner och dels olika handläggare inom organisationer, samt en uppfattning om att det förekommer bidragsfusk. Detta ger också upphov till mediala diskussioner om systemets rättssäkerhet likväl som till dess legitimitet hos medborgarna (Byberg, 2002). Som en konsekvens av detta, anser jag att socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd framstår som en utsatt yrkesgrupp vars arbete ständigt ifrågasätts och blir utsatt för granskning. Hur denna grupp själva upplever sin yrkesroll och sina arbetsvillkor, i förhållande till de dubbla rollförväntningar som åligger dem, ser jag därför som ett intressant ämne att studera vidare.

Bakgrunden till att jag valt att undersöka just detta fenomen är att jag under utbildningen haft praktik på en försörjningsstödsenhet och där fått inblick i hur komplex och krävande socialsekreterares yrkesroll kan vara. Socialtjänstlagen har en intention om helhetssyn, att samtidigt värna om individens integritet och rättssäkerhet. I det dagliga arbetet innebär det att samtidigt hantera både klienters rätt till individuell behovsprövning och organisationens krav på effektivitet som förutsätter att de sökande anpassas till färdiga ramar för att passa in i systemet. Detta faktum väcker många frågor. Vad händer när organisationens mål och klientens egna mål inte tycks förenliga? Med andra ord vem vinner en sådan intressekonflikt? Och hur påverkar hög arbetsbelastning måluppfyllelsen och vad som prioriteras? Hur ser prioriteringarna ut? Kan man till exempel se tendenser till att det arbetas mer med att upprätthålla välfärden (dvs utbetala försörjningsstöd) för klienterna än med att aktivt arbeta för att de ska bli självförsörjande? Påverkas arbetstillfredsställelsen av detta? I så fall, får det konsekvenser för enskilda klienter som kommer i kontakt med organisationen? Mot denna bakgrund och med många frågor rörande de arbetsförhållanden som socialtjänsten erbjuder tror jag alltså att konfliktladdade situationer som rör socialsekreterarens yrkesroll är vanligt förekommande och inbäddad i yrket, varför jag vill undersöka detta närmare.

1.2 Socialtjänstens organisation och arbetsvillkor

Min uppfattning om att socialtjänstens organisation och uppdrag ger upphov till konfliktladdade arbetsförhållanden grundar sig inte enbart i egna erfarenheter som jag tycker mig ha sett, utan även utifrån teori om "välfärdsproducerande" organisationer.

Uppbyggnaden av den moderna välfärdsstaten har sin grund i att alla människor, i form av vissa miniminivåer, ska garanteras en skälig levnadsnivå vad gäller inkomst, sjukvård, utbildning och boende. Detta är en politisk och medborgerlig rättighet, varför också människors nyttjande av så kallade "human service organizations" ökat drastiskt (Hasenfeld, 1983). Hasenfeld (1983) definierar "human service organizations" enligt följande:

"I denote that set of organizations whose principle function is to protect, maintain or enhance the personal well-being of individuals by defining, shaping, or altering their personal attributes as "human service organizations" (Hasenfeld, 1983, s 1)

Den svenska översättningen av begreppet menar jag är människovårdande organisationer, och av definitionen följer att de kan sägas vara välfärdsproducerande verksamheter. De finns till för att stödja medborgarnas välfärdsbehov, de fungerar med andra ord som relationen mellan medborgarna och välfärdsstaten varför medborgarna därmed också är starkt beroende av dessa organisationer. Det som kännetecknar arbetet och arbetsförhållandena i dessa organisationer är att arbetet mer genomsyras av moraliska och etiska frågor än av strikt tekniska frågor. Vidare karaktäriseras människovårdande organisationer, vilket även skiljer dem från andra byråkratier, av att de arbetar med människor som "råmaterial", uppgiften är att förändra, forma, människor. Arbetet griper ofta in i klienternas innersta. Hasenfeld (1983) menar att det finns olika former av "human service organizations" och föreslår ett klassifikationssystem som utgår från två dimensioner. Den första dimensionen berör vilken typ av klienter organisationen arbetar för, den andra berör sättet de arbetar med klienterna, det vill säga genom arbete med behandling, upprätthållande av välfärden eller förändringsarbete (Hasenfeld, 1983). Men "human service organizations" har även vissa karaktäristika som är gemensamma med andra byråkratier, och det är att de kännetecknas av hierarkiska strukturer; beslutsfattande följer en delegationsordning, roller och positioner specialiseras och arbetet formaliseras och standardiseras för att effektivitet ska kunna uppnås. Till detta hör att de människor som brukar organisationens tjänster måste anpassas till dess ramar och bli klienter. En källa till varför människovårdande organisationer tycks vara så komplexa och krävande kan vara att personalen många gånger tvingas arbeta utifrån metoder som inte ger någon säker kunskap kring hur man uppnår det önskvärda resultatet. Människor är olika och det är inte säkert att samma metoder fungerar likadant på alla människor. Det är heller inte alltid mätbart vilka resultat som arbetssättet fått (Hasenfeld, 1983). Detta problem belyser även Byberg (2002) och menar att socialtjänstens organisering och arbetsmetoder ofta är föremål för förändring.

Jag anser att den organisation, försörjningsstödsenhet, jag valt att studera är en människovårdande organisation. Socialsekreterarna som handlägger ekonomiskt bistånd arbetar med människor, som fortsättningsvis kommer att benämnas klienter. Arbetet med försörjningsstöd har två olika uppdrag. Dels att ge hjälp till försörjning, vilket kan sägas motsvara ett upprätthållande av välfärden, och dels att ge hjälp till självförsörjning, vilket motsvaras av ett förändringsarbete där klienten många gånger behöver motiveras till att bli självförsörjande. Motivations- och förändringsarbete kännetecknar arbetet varför det också många gånger kan sägas gripa in i klientens innersta – klienten måste kanske formas för att en förändring ska kunna ske. Det kan ske genom olika insatser så som arbetsträning eller praktisk hjälp i hur man söker arbete. Vidare följer verksamheten de byråkratiska karaktäristika som återgivits ovan. Beslut fattas efter delegationsordning, yrkesrollen är specialiserad utifrån olika målgrupper, och arbetet i hög grad formaliserat och standardiserat.

Den som utvecklat teoribildningen kring välfärdsstatens organisation och kanske framförallt arbetsförhållandena för de anställda ytterligare är Lipsky (1980) med sin teori om "street-level bureaucracy", vilket på svenska översatts till gräsrotsbyråkrati. Lipsky (1980) definierar begreppet på följande sätt:

"Public service workers who interact directly with citizens in the course of their jobs, and who have substantial discretion in the execution of their work" (s 3).

Gräsrotsbyråkrater syftar alltså på offentligt anställda tjänstemän vilka dels har *direktkontakt* med medborgarna i sitt dagliga arbete, och dels har *avsevärd* handlingsfrihet i utförandet av sina arbetsuppgifter. Lipsky (1980) menar att gräsrotsbyråkraten har stort utrymme att själv skapa den policy av vilket deras arbete styrs, genom att de i sin interaktion med klienterna har auktoritet att fatta beslut och därmed tillämpa den politiska makten, samtidigt som deras arbete är svårkontrollerat. På så sätt har de möjlighet att göra individuella tillämpningar av generella regler. Detta är en resurs gräsrotsbyråkraten besitter för att motsätta sig organisationens krav och tillgodose klientens krav. I sin avhandling "Vid

byråkratins gränser” utvecklar Johansson (1992) Lipskys definition av gräsrotsbyråkrater då han menar att det inte speglar hur arbetets natur ser ut. För det första menar han att kontakter med klienterna inte bara sker ansikte mot ansikte, utan till stor del sker över telefon-samtal eller brevskrivande. Det centrala, menar Johansson (1992), är att gräsrotsbyråkraten arbetar med klienter som enskilda ärenden, oavsett hur kontakten ser ut. För det andra menar Johansson (1992) att handlingsfriheten inte kan se ut hur som helst. Det handlingsutrymme som gräsrotsbyråkraten har måste innefatta möjligheter att fatta beslut som påverkar det slag av service som klienten erhåller. Detta innebär att tjänstemannen ska kunna göra egna bedömningar av insatsers utformning och kunna ta ställning till, och vid behov ifrågasätta och omdefiniera, klientens krav och/eller problemformulering.

En gräsrotsbyråkrati kännetecknas av att vara byråkratisk i sin struktur. Hierarki, specialisering, kontroll och formalisering av arbetsuppgifter är i olika grad gällande för dessa organisationer. Det som gör organisationen till en gräsrotsbyråkrati är att den bygger på relationer till klienter, dessa är själva anledningen till att organisationen existerar. Detta gör även att organisationen är beroende av dem på två sätt. För det första måste de utnyttja de tjänster som erbjuds för att arbetet ska vara berättigat, för det andra påverkar de, genom sina egenskaper och egenheter, innehållet i tjänstemännens dagliga arbete (Johansson, 1992). Denna organisationsstruktur förutsätter att klienterna inte behandlas som individer, dels av effektivitetsskäl – för att göra det möjligt att hantera en stor mängd människor, och dels av kontrollskäl – för att underlätta exempelvis en tillsyn av rättssäkerhet. Det som händer är att individer som kommer i kontakt med verksamheten omvandlas till ett ”ärende”, denne måste bli klient och anpassas till verksamhetens gränser. Detta sker genom att organisationen bara tar hänsyn till sådan information som är relevant för att klienten ska kunna erhålla verksamhetens service. Klientiseringsprocessen kräver ett av organisationen reglerat beteende hos tjänstemannen, varför alltså dennes uppfattning av klienten kommer att styras av de av organisationen tillhandahållna administrativa kategorierna. Med detta menas att tjänstemannen kommer att placera klienter i färdiga kategorier utefter deras problemsituation och vilka åtgärder som organisationen anser nödvändiga. Dessa administrativa kategorier fungerar som tolkningsschema när gräsrotsbyråkraten träffar klienter (Johansson, 1992). Detta förutsätter många gånger ett opersonligt och distanserat förhållningssätt, vilket Lipsky (1980) menar är en svår uppgift för gräsrotsbyråkraten. I den ideala byråkratin kan den anställda verkställa fattade beslut effektivt och opartiskt, klienten är ”bara” ett ärende. I verkligheten påverkas gräsrotsbyråkraten av att de måste hantera klienternas reaktioner. Att bli kategoriserad och rutinmässigt bemött av en person med stor insyn i de personliga omständigheterna och som förväntas ge ett individuellt bemötande kan ge upphov till starka reaktioner hos klienten, varför gräsrotsbyråkratens objektivitet kan påverkas (Lipsky, 1980).

Vidare menar Lipsky (1980) att gräsrotsbyråkratens makt inom organisationen bygger på att de har både förstahandsinformation om klienterna och kunskap om de organisatoriska möjligheter som finns för att tillgodose klientens behov. Samtidigt har de en dubbel roll i förhållande till klienterna. Denne ska dels tillhandahålla service, vilket kan sägas vara alla de åtgärder som verksamheten vidtar för att hjälpa klienten, och dels utöva kontroll över att klienten är berättigad till service, vilken sådan samt att klienten följer lagar och regler. Johansson (1992) uttrycker det som att gräsrotsbyråkraten både ska kontrollera byråkratins gränser och hjälpa klienten, vilket kan ge upphov till konflikter. Vidare menar författaren att gräsrotsbyråkraten använder sitt handlingsutrymme för att motverka formalisering, genom att göra egna bedömningar anpassar denne regelverket till konkreta ärenden. Johansson (1992) uttrycker det som att gräsrotsbyråkraten är ett obyråkratiskt inslag i en byråkratisk struktur och att det föreligger en konflikt mellan att vara organisationsrepresentant och samtidigt människa. Han menar att denna konflikt är en avvägning inom rollen som gräsrotsbyråkrat, inte en konflikt mellan olika roller.

Ett annat karaktäristika för gräsrotsbyråkratier är att relationen mellan tjänsteman och klient kännetecknas av en maktassymmetri då den förstnämnda besitter resurser att belöna eller bestraffa klienten (Lipsky, 1980). I socialsekreterarnas fall besitter de drastiska sank-

tionsmedel i form av att kunna påverka klientens försörjning genom att avslå ansökan om försörjningsstöd. Dessutom kan nämnas att besökssituationen är unik för klienten, medan den för tjänstemannen är rent rutinartad. Relationen är med andra ord viktigare för klienten än för den professionella (Johansson, 1992).

Av denna framställning menar jag att socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd är gräsrotsbyråkrater, med de villkor som rollen ställer. De har daglig kontakt med klienter och besitter därmed en dubbel roll som innebär att både kontrollera och tillhandahålla service. Rent konkret innebär det att de ska ge hjälp till försörjning, genom att utreda, kräva in underlag och kontrollera att klienten är berättigad till försörjningsstöd, och samtidigt arbeta för att ge hjälp till självförsörjning genom att tillhandahålla erforderliga insatser, och arbeta motivations- och förändringsinriktat. De har i detta arbete en viss handlingsfrihet att utföra sina arbetsuppgifter och påverka den service som tillhandahålls. Samtidigt kan socialtjänsten sägas ha de byråkratiska karaktäristika så som formalisering, hierarki, kontroll och specialisering av arbetsuppgifter som i olika grad är gällande för en gräsrotsbyråkrati.

1.3 Problemformulering

Med Hasenfelts och Lipskys teorier som bakgrund menar jag att socialsekreteraren i egenskap av kommunal tjänsteman har en dubbel roll vilket jag tror kan upplevas problematiskt. Som myndighetsutövare innebär det att verkställa det politikerna beslutat om, samtidigt som rollen ger utrymme för viss handlingsfrihet i arbetsutförandet i form av individuell bedömning. Johansson (1992) ger en målande beskrivning av detta genom en metafor: föreskrifterna är endast ett skelett, det är upp till tjänstemännen att sätta kött på benen. Jag tror att socialsekreterare kan uppleva sin position så som klämd, eftersom de i det dagliga arbetet samtidigt utsätts för tryck från flera olika håll. Lagstiftningen styr handlingsutrymmet och definierar socialarbetarnas uppdrag, som kan sägas vara av dubbel karaktär. De ska ge hjälp till försörjning och samtidigt arbeta för att ge hjälp till självförsörjning. De ska både verka för att tillvarata individens rättigheter, dennes självständighet och eget ansvar för sin ekonomiska och sociala trygghet, och dels ska de utöva kontroll över klienten. Samtidigt har socialsekreteraren i och med sociallagstiftningens form av ramlag, som ger stort utrymme för kommunerna att själva tolka lagen och utforma det praktiska arbetet, viss handlingsfrihet att själv göra bedömningar. Men denna handlingsfrihet styrs dock av organisationens tillämpningsföreskrifter, som finns i varje kommun, alternativt kommunalförvaltning. Socialsekreterare ska i sitt arbete ta hänsyn till klientens behov och förväntningar på hjälpens form, vilket inte alltid överensstämmer med organisationens byråkratiska arbetssätt. Billquist (1999) menar att socialsekreterarna påverkas av att de arbetar i en organisation som är byråkratisk, administrativ och kontrollerande då de ska arbeta efter lagar, regler och rutiner samtidigt som de ska möta varje hjälpsökande efter dennes behov. De ska utöva kontroll samtidigt som de ska ge hjälp. Att arbeta som myndighetsutövande socialsekreterare innebär att både vara en representant för organisationen och att samtidigt vara människa. Jag menar att man kan se dessa faktorer eller krav som olika slags roller som socialsekreterare måste förhålla sig till, och som inte alltid sammanfaller. Därför är det mitt antagande att dessa roller kan ge upphov till rollkonflikter i det dagliga arbetet.

I arbetet med uppsatsen hoppas jag få svar på om socialsekreterarna upplever denna dubbla roll som krävande och konfliktskapande, och i så fall vad som rent konkret orsakar detta. För om så är fallet påverkas kanske även den hjälp som ges till klienterna? Kaufmann och Kaufmann (1998) beskriver hur arbetstillfredsställelse är positivt relaterat till prestationsförmågan. Hur verksamheten är organiserad har visat sig vara en viktig faktor i anställdas bedömning av arbetstillfredsställelse, där handlingsutrymme och kontrollåtgärder kan nämnas som exempel. Upplevelse av självständighet i arbetet, bra kollegiala förhållanden och meningsfulla arbetsuppgifter är andra faktorer som spelar in (Kaufmann & Kaufmann, 1998). Jag anser att det finns en vikt i att undersöka de rollkonflikter som socialsekreterare utsätts för, både ur en arbetsmiljömässig synvinkel men även utifrån ett kli-

entperspektiv. En handläggare som inte är tillfreds med sin yrkesroll kan kanske inte ge den bästa möjliga hjälp som skulle kunna erbjudas klienten? Klienterna, som mottagare av tjänster, är indirekt beroende av att socialsekreterarna inte brottas med rollkonflikter utan kan lägga fokus på att den hjälp som tillhandahålls är den bästa möjliga.

1.4 Syfte och frågeställningar

I denna uppsats vill jag, genom kvalitativa intervjuer med socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd, beskriva och öka förståelsen för deras yrkesroll så som gräsrotsbyråkrater. Det mer preciserade syftet med studien formulerar jag därför som att, utifrån relevant litteratur och kvalitativa intervjuer, försöka förstå och analysera vilka rollkonflikter som yrkesrollen kan ge upphov till samt vad som orsakar dessa konflikter. Jag avser även att belysa hur socialsekreterare hanterar de rollkonflikter de upplever.

Utifrån det syfte jag formulerat är mina frågeställningar följande:

2. Vilka intrarollkonflikter kommer socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd i kontakt med i sitt arbete?
3. Vilka orsaker upplever socialsekreterare ligger bakom dessa intrarollkonflikter?
4. Hur hanterar socialsekreterare de intrarollkonflikter som de kommer i kontakt med?

1.5 Bakgrund

1.5.1 Socialtjänstlagen

I socialtjänstlagen (2001:453) formuleras att socialtjänstens ansvarsområden är att tillgodose invånarnas ekonomiska trygghet, i de fall där den enskilde inte själv kan tillgodose detta behov. Ekonomiskt bistånd är välfärdssystemets yttersta skyddsnät, och utgör ett komplement till andra trygghetssystem när generella stödformer så som arbetslöshetsersättning, sjukpenning och dylikt inte kan erhållas eller är otillräckliga. Rätten till ekonomiskt bistånd enligt socialtjänstlagen bygger ytterst på en individuell behovsbedömning, och är den enda delen av de socialpolitiska systemen som är helt relaterad till det enskilda hushållets behov (Socialstyrelsen, 2003). Socialtjänstlagens övergripande mål finns formulerat i den så kallade portalparagrafen där det framkommer att uppdraget är att främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor samt aktiva deltagande i samhällslivet. Detta uppdrag ska genomföras med respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet (Socialtjänstlagen 1 kap. 1 §, www.lagrummet.se). Socialtjänstlagen är en ramlag och ger därmed kommunerna möjlighet att själva utforma socialtjänstens insatser (Socialstyrelsen, 2003). I 4 kap. 1 § står följande om rätten till ekonomiskt bistånd:

”Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde skall genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv” (Socialtjänstlagen 4 kap. 1 §, www.lagrummet.se).

Ekonomiskt bistånd kan alltså ges som försörjningsstöd eller livsföring i övrigt. Försörjningsstödet beräknas utifrån en riksnorm som varje år fastställs av regeringen. Denna grundar sig på konsumtions- och prisberäkningar som Konsumentverket gör varje år (Socialstyrelsen, 2003). I denna ingår utgifter för livsmedel, kläder och skor, lek och fritid, förbrukningsvaror, hälsa och hygien samt dagstidning, telefon och TV-avgift. Utöver detta kan försörjningsstöd utgå till boende, hushållsel, arbetsresor, hemförsäkring samt medlemskap i fackförening och arbetslöshetskassa (Socialtjänstlagen 4 kap. 3 §, www.lagrummet.se). Livsföring i övrigt avser alla de olika behov som den enskilde kan ha för att tillförsäkras en skälig levnadsnivå och som inte omfattas av försörjningsstödet. Det kan vara fråga om bistånd till läkarvård eller tandvård, glasögon, möbler, husgeråd, vinterkläder med mera. Det rör det sig normalt om mer tillfälliga eller sällan förekommande behov. En individuell bedömning måste göras i varje enskilt fall. Beloppen ska täcka kost-

nader så att individen kan klara vardagens behov på ett tillfredsställande sätt, som varken ska vara en minimi- eller lyxnivå (Socialstyrelsen, 2003). I Socialtjänstlagen 4 kap. 2 § finns angivet att socialnämnden får ge bistånd utöver ovanstående, om det anses skäligt (www.lagrummet.se).

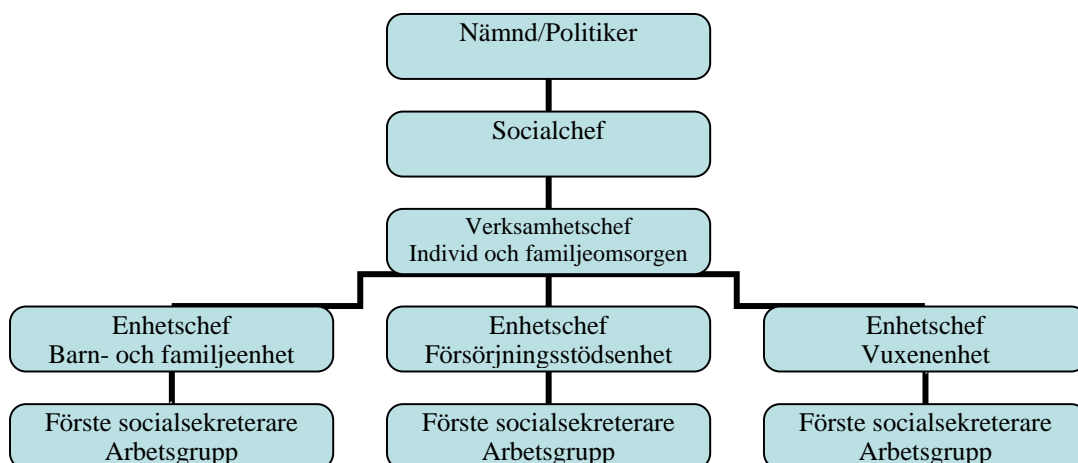
1.5.2 Socialtjänstens dubbla uppdrag

I socialtjänstlagen (2001:453) ges socialtjänstens försörjningsstödsverksamhet två uppdrag. Huvuduppgiften, eller målet för verksamheten, är att hjälpa den enskilde så att han eller hon kan klara sig utan ekonomiskt bistånd – *hjälp till självförsörjning*. I väntan på att detta blir möjligt kan socialtjänsten ge *hjälp till försörjning*, det vill säga bevilja försörjningsstöd så att individen kan uppnå en skälig levnadsnivå då denne saknar andra sätt att tillgodose detta behov (Socialstyrelsen, 2003).

En viktig förutsättning för att det ska vara möjligt för socialtjänsten att hjälpa människor att bli självförsörjande är att den sökandes behov av stöd och hjälp utreds. I lagen (2001:453) anges att socialsekreteraren ska skaffa sig en helhetsbild av såväl försörjningshinder som resurser och behov hos den enskilde. Koncentrationen ska ligga vid hur den enskilde långsiktigt ska kunna försörja sig själv och leva ett självständigt liv, vilket hindrar ett rent administrativt rutinarbete hos socialsekreteraren. En grundlig utredning är också en förutsättning för att individen ska kunna få stöd och hjälp som är anpassad efter hans eller hennes individuella förutsättningar och behov.

1.5.3 Verksamhetsbeskrivning

Till följd av det kommunala självstyret kan socialtjänstens uppbyggnad se olika ut, då varje kommun/kommundel själva kan bestämma hur verksamheterna ska organiseras (Petersson, 2005). Rent generellt kan sägas att arbetet med försörjningsstöd är organiserat under kommunens Individ och familjeomsorg (IFO) och kan antingen ha en specialiserad eller integrerad organisation. Vid specialisering förläggs arbetet med försörjningsstöd på en enhet där de anställda bara handlägger denna typ av ärenden. Vid en integrerad organisation är försörjningsstödet bara en del av de biståndsbehov som handläggs på enheten. Vid en specialiserad arbetsfördelning, där varje enhet har ansvar för olika behov hos klienten, kan en klient således vara aktuell på flera enheter samtidigt. Så är inte fallet i det sistnämnda organisationsformen. Inom varje enhet kan finnas flera olika arbetsgrupper som profilerat sig ytterligare utefter klientens problembild. Vad gäller arbete med försörjningsstöd kan det till exempel finnas en mottagningsgrupp som tar emot alla nybesökande klienter, en grupp för unga vuxna och en för vuxna biståndstagare, en för rehabiliteringsärenden där klienten har en större psykosocial problembild och så vidare. Arbetsdelningen kan se olika ut mellan kommuner/kommundelar. De socialsekreterare som jag intervjuat arbetar alla i en specialiserad organisation och har till uppgift att utreda den sökandes rätt till försörjningsstöd. Figur 1 visar ett exempel på hur organisationen kan se ut. Namnen på de olika befattningarna och enheterna kan variera från organisation till organisation.



Figur 1. Exempel på organisationsskiss

1.6 Avgränsningar

Med hänsyn till storleken på denna uppsats och av tidsmässiga skäl har vissa avgränsningar gjorts. Till en början kan nämnas att jag valt att avgränsa antalet intervjupersoner till fem stycken, då jag är ensam författare till uppsatsen. Det hade naturligtvis varit intressant att intervjua fler socialsekreterare, men då syftet med uppsatsen endast är att exemplifiera hur socialsekreterare kan uppleva sin yrkesroll utifrån ett rollkonfliktperspektiv så tror jag inte att en eller ett par intervjupersoner till hade gett några drastiska förändringar i resultaten. En annan avgränsning som gjorts är att jag endast valt att studera socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd. Andra tänkbara myndighetsutövare hade kunnat vara socialsekreterare som arbetar inom socialtjänsten med barn och familjer, missbrukare, psykiskt sjuka, funktionshindrade eller äldre. Då jag själv har erfarenhet av just ekonomiskt bistånd valde jag denna yrkesgrupp, då jag har en förståelse om vad arbetet innebär. Ytterligare avgränsning är att jag valt att fokusera på de rollkonflikter som socialsekreteraren så som gräsrotsbyråkrat kan uppleva, och då mer specifikt intrarollkonflikter. Anledningen till att jag specificerat mig så är att jag tagit fasta på Johanssons (1992) definition som hävdar att gräsrotsbyråkraternas dubbelbottnade yrkesroll med de konflikter den kan innebära är en konflikt *inom* rollen (se avsnitt 1.2). Därmed har jag inte studerat interrollkonflikter, som innebär konflikt *mellan två olika* roller, eller mellanmänskliga konflikter, så som konflikter med överordnad, kollegor, andra enheter eller klienter. Eftersom jag valt att studera just socialsekreterarnas egen uppfattning av de intrarollkonflikter som kan uppstå och hur de hanterar dem har jag också valt bort att intervjua exempelvis en chef eller förste socialsekreterare som kunde bidra med intressanta synpunkter kring ämnet. Jag har också avgränsat mig ytterligare då jag utgått från vissa teman. Dessa teman motsvarar de frågeställningar som formulerats ovan. Andra intressanta teman kunde exempelvis ha varit hur socialsekreterare önskar att rollkonflikter skulle hanteras eller hur de själva ser att arbetssituationen skulle kunde förbättras för att undvika rollkonflikter.

1.7 Disposition

Uppsatsen första kapitel har jag valt att kalla inledning och bakgrund. Där presenteras valet av ämne, kopplingen till teori kring socialtjänstens organisation samt hur verksamheten jag studerat är organiserad, samt problemformulering, studiens syfte och frågeställningar. Vidare ger jag en bakgrund i form av utdrag ur socialtjänstlagen och socialtjänstens dubbla uppdrag. Jag beskriver även de avgränsningar jag gjort.

I det andra kapitlet introduceras de centrala begreppen för uppsatsen. Dessa är socialsekreterare, myndighetsutövande roll, stödjande roll, ekonomiskt bistånd, roll och intrarollkonflikt.

I kapitel tre presenteras tidigare forskning som gjorts på området. Kapitlet är indelat i svensk forskning, där tre doktorsavhandlingar presenteras, internationell forskning, där två studier och en forskningsöversikt framställs, och slutligen beskrivs två andra c-uppsatser som belyser socialsekreterarens yrkesroll.

I det fjärde kapitlet behandlas de teoretiska utgångspunkterna för uppsatsen. I kapitlet beskrivs rollperspektivet, rollkonflikthantering och maktbegreppet.

I kapitel fem beskriver jag hur jag gått till väga vid val av metod, urval, intervjuer och litteraturstudier. Jag beskriver också valet av analysmodell, min förståelse och de etiska överväganden jag gjort. Kapitlet innehåller även en diskussion kring studiens validitet, reliabilitet och generaliserbarhet, samt kritik och felkällor som kan ha påverkat resultatet.

Sjätte kapitlet innehåller resultat och analys av studiens empiri. Dessa har slagits samman till ett kapitel för att undvika onödiga upprepningar. Kapitlet är uppdelat i sex avsnitt, ett första där intervjugruppen presenteras och sedan följer ett avsnitt om socialsekreterarens dubbla uppdrag utifrån resultat kring den myndighetsutövande och stödjande rollen. Därefter följer tre teman: vilka rollkonflikter som socialsekreterare upplever, orsaker till dessa

och hur de hanteras. Dessa teman motsvarar de tre frågeställningarna som formulerats i avsnitt 1.4. Kapitlet avslutas med en helhetsanalys av resultaten.

En diskussion av resultat och analys följer i det sjunde och sista kapitlet samt förslag till vidare forskning. Därefter följer en förteckning över de referenser som använts samt två bilagor i form av brev och intervjuguide.

2. Centrala begrepp

I detta kapitel ges en definition av uppsatsens centrala begrepp så som jag använt mig av dem. Definitionerna kan sägas vara en blandning mellan författarens sådana och mitt eget sätt att tillämpa begreppen.

2.1 Socialsekreterare

Eftersom de socialsekreterare som undersöks i uppsatsen arbetar med försörjningsstöd är det i första hand denna yrkesgrupp jag ämnar ge en definition av, då en definition enligt min mening skulle se delvis annorlunda ut om den gällt exempelvis socialsekreterare som arbetar med barn och familj eller vuxna med psykisk ohälsa och/eller missbruk.

Socialsekreteraren är en gräsrotsbyråkrat (se avsnitt 1.2) som arbetar inom socialtjänsten med tillämpning av lagar, vilket i första hand är socialtjänstlagen (2001:453). I socialsekreterarens yrkesroll finns som jag ser det en dubbelhet då denne både är en representant för myndigheten och ska kontrollera att den sökande är berättigad till bistånd och följer de lagar och regler som är gällande, och samtidigt en person som ska stödja och motivera klienten till att klara sig utan socialtjänstens inblandning. Detta är rollförväntningar som finns inom socialsekreterarens yrkesroll, som alltså av definitionen endast är *en* roll. Men för enkelhetens skull kommer jag i fortsättningen att skilja mellan två olika roller, en myndighetsutövande och en stödjande roll (Billquist, 1999) som existerar *inom* yrkesrollen. Dessa kan ses som olika rollbeteenden, förväntningar kring beteendet, som åligger socialsekreteraren (se definition nedan). Fortsättningsvis kommer dessa således för lättfattlighetens skull att benämnas som olika roller, men jag syftar då på socialsekreterarens yrkesroll som en roll.

2.2 Myndighetsutövande roll

Denna roll får representera det kontrollerande inslaget som socialsekreterarens arbete innebär (Johansson, 1992). Det kan vara att ställa krav på klienten, att kräva in underlag och kontrollera att denne gör vad som förväntas av honom/henne för att enligt lagstiftningen vara berättigad till socialtjänstens insatser. Organisationens policy, lagstiftning och praxis styr dessa rollförväntningar och förhållningssättet kan sägas vara byråkratiskt och ”fyrkantigt”. Min uppfattning är att verksamhetens kortsiktiga mål, att hjälpa klienten till försörjning, till stor del präglas av denna roll.

2.3 Stödjande roll

Den stödjande rollen får representera klientarbetet och det personliga bemötandet, motivationsarbetet och relationsskapandet. Det kan sägas vara allt det som inte innefattas i den myndighetsutövande rollen och präglas av ett hänsynstagande till klientens behov och intressen. Min uppfattning är att verksamhetens långsiktiga mål, att hjälpa klienten att bli självförsörjande, till stor del är synonymt med denna roll.

2.4 Ekonomiskt bistånd

Ekonomiskt bistånd är det yttersta skyddsnätet när inga andra sätt att tillgodose de ekonomiska behoven finns tillgängliga. Det kan ges antingen som försörjningsstöd eller livsföring i övrigt. Försörjningsstöd består dels av en riksnorm, vilken innehåller en rad poster så som livsmedel, kläder och skor, fritid, hygien, förbrukningsvaror och telefon med mera. Denna beräknas på antal personer i hushållet och är lika över hela landet. Dels av kostnader så som hyra, elräkning, hemförsäkring med mera som är individuella för varje klient. Vidare kan alltså ekonomiskt bistånd ges för livsföring i övrigt, vilket innebär att tillgodose andra behov som är nödvändiga för att tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Det kan röra sig om läkarvård, tandvård, glasögon med mera. (Socialstyrelsen, 2003). För att bedöma rätten till bistånd ska socialsekreteraren utreda klientens behov, vilket innebär att kräva in erforderliga underlag som kan styrka att denne inte kan tillgodose behovet på något annat sätt samt att denne gör vad som krävs för att försöka bli självförsörjande. Det kan röra sig om kontoutdrag, deklarationsuppgifter, närvarorapporter eller listor över sökta arbeten. Se även avsnitt 1.5.1 och 1.5.2.

2.5 Roll

Rollbegreppet har många definitioner. Den definition som jag använt mig av är att en roll kan sägas vara alla de attityder, värderingar och beteenden som samhället tillskriver innehavaren av en viss position, så som socialsekreteraren är innehavare av en position såsom myndighetsrepresentant. Det rör sig således om *förväntningar* kring vad en person ska *göra* som innehavare av en roll (Biddle, 1979).

2.6 Intrarollkonflikt

Eftersom socialsekreterarens yrkesroll är *en* roll, är det intrarollkonflikter som varit aktuellt att studera i denna uppsats. En intrarollkonflikt uppstår då det föreligger oförenliga eller motsägelsefulla förväntningar på en rollinnehavare (Forsén, 1978), det vill säga då socialsekreteraren utsätts för tryck mot att agera på ett visst sätt från (minst) två olika håll och där förväntningarna sinsemellan är motsägelsefulla eller oförenliga. Det kan till exempel röra sig om förväntningar från klient och organisation, eller en krock med någon av dessa parter förväntningar och socialsekreteraren egna förväntningar kring sin yrkesroll.

3. Tidigare forskning

I detta kapitel kommer tidigare forskning om socialarbetares arbetsvillkor att presenteras. Samtliga studier är valda för att de, som jag ser det, kan ge en förklaring till varför socialsekreterare kan uppleva rollkonflikter, då de alla på ett eller annat sätt berör arbetsförhållandena. Kapitlet inleds med en redogörelse för ett urval svenska forskningsrapporter som berör socialtjänstens organisation och hur detta tycks påverka socialsekreterarnas upplevelse av sitt arbete. Jag har inte funnit någon studie som berör just kopplingen mellan socialarbetare och rollkonflikter, men jag kommer här att återge de viktigaste resultaten från tre doktorsavhandlingar som studerat socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd och deras arbetsförhållanden. Då studierna är av kvalitativ art är det brukligt att ifrågasätta deras generaliserbarhet, men jag anser dock att dessa studier på ett bra sätt exemplifierar hur socialsekreterare kan uppfatta den egna yrkesrollen samt vilka konflikter som de måste hantera, varför det kan vara intressant att jämföra min studies resultat mot dessa. Sedan redogör jag för några internationella forskningsprojekt som även de studerat socialsekreterarens utsatta yrkesroll, men ur ett organisatoriskt stress- och effektivitetsperspektiv. Anledningen till att jag valt dessa är att jag tror att det finns ett samband mellan stress och rollkonflikter, och att dessa studier därför kan bidra med en förståelse kring vad som orsakar rollkonflikter. Avslutningsvis ges en kort sammanfattning av vad ett par andra uppsatsförfattare har kommit fram till.

3.1 Svensk forskning

I sin avhandling "*Kontroll eller handlingsfrihet?*" studerade Ingrid Byberg (2002) socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd i syfte att undersöka huruvida arbetssättet och organiseringen av arbetet påverkar bidragskostnaderna i positiv eller negativ riktning. Tre delstudier genomfördes, där det framför allt är den tredje som är av störst intresse för min studie. I denna delstudien valdes fyra kommuner ut, två med låga bidragskostnader och två med höga kostnader. Dessa kommuners organisering har sedan studerats med hjälp av enkäter till socialsekreterarna, studier av personakter och övriga dokument, observationer och intervjuer. Byberg (2002) fann att de kommuner med höga kostnader för försörjningsstöd hade delat upp arbetet med ekonomiskt bistånd mellan flera enheter med olika specialområden. De präglades av en organisation av både generellt och specialiserat arbete, samt av en platt organisationsstruktur där handläggarna själva fått organisera och reglera sitt arbete. I lågkostnadskommunerna var verksamheten i högre utsträckning specialiserad, arbetsdelningen tydlig och regler för arbetsuppgifternas utförande standardiserade. Högre specialisering av försörjningsstödsverksamheten kan alltså sägas samvariera med lägre kostnader, då det minskar ansvarsområdet och därmed ger utrymme för möjligheten att utveckla specifik kompetens (Byberg, 2002). Studien visade också att socialsekreterarnas handlingsfrihet skiljde sig åt mellan hög- och lågkostnadskommunerna. I högkostnadskommunerna var verksamheten organiserad så att socialsekreterarna hade stor handlingsfrihet, de fick till stor del själva bestämma hur arbetet skulle bedrivas. Detta innebar att de ofta var utlämnade till sig själva och att det förekom en osäkerhet kring hur ansvarsområdet såg ut. Personalomsättningen var hög i dessa kommuner och många uttryckte önskemål om att byta arbete varför Bybergs (2002) slutsats blir att stor handlingsfrihet, i det här fallet, inte sammanföll med arbetstrivsel. I dessa kommuner var även de krav som ställdes på klienterna och graden av kontroll generellt låg och överlämnat på handläggarna att själva sköta. Detta tycktes vara beroende av handläggarnas moraliska bedömningar av klienternas tillförlitlighet. I lågkostnadskommunerna var verksamheten organiserad så att den reducerade handlingsfriheten. Genom hierarkisk struktur, specialisering med avgränsade arbetsuppgifter och en standardiserad arbetsprocess minskade handläggarnas handlingsutrymme. Detta bidrog till en tydlighet i ansvarsområdet och att socialsekreterarna kände sig säkra i sitt arbete. Graden av krav och kontroll var också högre i dessa kommuner och strukturerad på ett sådant sätt att ledningen hade insyn i hur detta arbete bedrevs. En slutsats blev därför att inskränkning i handlingsfrihet ökar rättssäkerheten för klienterna och möjligheten att handläggningen ser likadan ut oavsett vem klienten är eller vem handläggaren är (Byberg, 2002).

Bybergs (2002) studie kan bidra med kunskap om organisationens påverkan på socialsekreterarens upplevelse av sitt arbete, och som jag ser det även med vad som kan orsaka intrarollkonflikter vilket kan vara användbar för min studie. Enligt min tolkning av Byberg (2002) tycks resultatet tyda på att en byråkratisk organisation är bra, inte bara för klienterna utan även för de anställdas arbetstillfredsställelse. Denna slutsats problematiseras, som jag ser det, i Leila Billquist (1999) avhandling *"Rummet, mötet och ritualerna"*. Billquist har studerat hur klientarbetet bedrivs inom bland annat socialtjänstens försörjningsstödsverksamhet. Genom observationer och intervjuer med både hjälpsökande och socialsekreterare följde hon ett sextiotal klienter på deras väg in och ut ur socialtjänsten på två olika socialkontor. Billquist (1999) fann att de sökande förväntade sig att få *sin* situation belyst, att socialsekreteraren skulle ge ett personligt och individuellt bemötande. Men istället tycktes en administrativ, kontrollerande och byråkratisk styrd yrkesroll där arbetssättet är standardiserat och kräver att klienten anpassas efter systemet ha varit vanligast. Billquist (1999) menar att handläggningsrutinerna kan beskrivas som ett slags "löpande-band-disciplinering", som åtföljs inte bara för att de överordnade har beordrat detta, utan även för att inte orsaka arbetskollagorna ökad arbetsbörda. Liksom Lipsky (1980) och Johansson (1992) menar även Billquist (1999) att arbetet med klienter är dubbelbottnat, och författaren menar att det innebär att inneha två roller. Den ena utgörs av just den kontrollerande och byråkratiska yrkesroll som står beskriven ovan, och den andra utgör ett mer stödjande och hjälpanande förhållningssätt som präglas av ett mer personligt och relationellt sätt att arbeta. Dessa båda roller förkommer samtidigt och kan ge upphov till rollkonflikter, då socialsekreteraren kan uppleva sig som både "bödeln" och "hjälparen" på en och samma gång. Det sker en uppdelning mellan dessa roller ju längre in i systemet som klienten kommer, och de klienter som "passar in" i systemet får lättare stöd (Billquist, 1999). Billquist (1999) fann i sin studie att klienterna många gånger hade förväntningar om hjälpens form som gick utöver endast ekonomisk hjälp, men att fokus i besöken låg på ekonomin och den sökandes möjligheter till självförsörjning. Mötet mellan klient och socialsekreterare sker på den senares villkor, och tar sig i huvudsak uttryck av förhandlingar. Maktfördelningen är mycket ojämn, då socialsekreteraren besitter samtliga maktresurser som klienten är beroende av. Billquist (1999) fann att förhandlingarna styrdes av socialtjänstens norm- och regelsystem, utrymmet för ett personligt, individuellt bemötande där klientens livssituation uppmärksammades var litet. Ett standardiserat arbetssätt hade fått företräde framför ett mer stödjande och relationellt förhållningssätt. De byråkratiska, administrativa inslagen där klientens problem definierades utifrån den hjälp som fanns att tillgå var det övervägande arbetssättet bland socialsekreterarna i studien, då det gällde handläggning av ekonomiskt bistånd. Då klienten visade sig ha även andra psykosociala problem tycktes däremot socialsekreterarna använda sitt handlingsutrymme mer, och förhållningssättet blev desto mer stödjande.

Billquists (1999) studie anser jag är intressant för min studie då den kan bidra med kunskap om hur socialsekreterare hanterar sin dubbla roll, genom att tillämpa en myndighetsutövande roll framför en stödjande roll. Dessutom kan den som jag ser det ge en förklaring till varför de båda rollerna upplevs konfliktladdade.

En annan avhandling som berör socialsekreterares yrkesroll är *"Socialt arbete som kommunikativ praktik"* av Christian Kullberg (1994). Studien syftar till att belysa hur socialsekreterare utför sitt arbete med utgångspunkt från besökssamtal och beslutssammanträden. Utgångspunkt för studien är de speciella förutsättningar som socialsekreterare, så som gräsrotsbyråkrater, arbetar under. Tre delstudier genomfördes, där författaren följt nio handläggare på två olika socialkontor i deras arbete med "nybesökande" klienter. Kullberg har deltagit i såväl besökssituationer och beslutssituationer där socialsekreterarna gemensamt ska fatta beslut i sina ärenden. Antalet klienter/ärenden varierar mellan 17 och 28 i de olika delstudierna. Kullberg (1994) fann att det faktum att socialsekreterarna har möjligheter att göra egna bedömningar i klientarbetet kunde vara problematiskt. Utifrån de administrativa och förvaltningsmässiga krav, samt de socialpsykologiska förutsättningar som arbetet ställer, kan socialsekreteraren hamna i tre sorters dilemman då ska göra egna be-

dömningar. Anledningen till att dessa dilemman kan uppstå är att det finns en konflikt mellan socialtjänstens mål och de medel som står till förfogande. Det första är då de ska avgöra om de orsaker till bidragsbehovet som klienten uppger är trovärdigt. Denna prövning är det redskap som socialsekreteraren har till sitt förfogande för att uppfylla syftet med arbetet och tillgodose de mål som socialtjänstlagen föreskriver. Denne måste bedöma om klienten gör det han kan för att tillgodose behovet på annat sätt. Det andra dilemman som kan uppstå är då de ska hantera den motsättning som finns mellan myndighetens behov av att kontrollera klientens uppgifter, och socialtjänstlagens föreskrifter om att respektera den enskildes integritet. Å ena sidan kan kontroll leda till att klientens legitima avsikter ifrågasätts, och å andra sidan kan en respekt för klientens integritet medföra att dennes behov inte uppmärksammas och därmed inte erbjuds den hjälp som han eller hon behöver. Det tredje dilemman som kan uppstå är då socialsekreteraren ska hantera den motsättning som finns mellan klientens behov av kunskap om möjligheterna att erhålla försörjningsstöd och arbetets administrativa förutsättningar som Kullberg (1994) funnit kan hindra detta behov. Resultaten från delstudien om beslutssammanträdena visade att två förklaringsmodeller styrde socialsekreterarnas sätt att tänka om klienternas situation vid beslutsfattande. Den första var ansvarsmodellen, där klienterna själva ansågs ha ansvaret för den situation de befann sig i. Den andra var offermodellen där klienterna istället ansågs vara drabbade, ansvaret för den ekonomiska situationen låg utanför dem själva. Detta ställningstagande var kopplat till den legitimitet och trovärdighet som gjordes under besöket. De klienter som ansågs vara offer beviljades i högre utsträckning försörjningsstöd än dem som ansågs själva bära ansvaret för sin situation. Kullberg (1994) förklarar detta med den konflikt som socialsekreterarnas yrkesroll bär med sig, nämligen att samtidigt ta hänsyn till både de juridiska kraven som till klientens behov och de unika sociala förhållanden som gäller i klientens situation. Vid de tillfällen där ansvarsmodellen tillämpades var det de juridiska kraven som övervägde, och då offermodellen tillämpades var det istället det senare förhållningssättet som gjordes gällande.

Kullberg (1994) har inte undersökt de rollkonflikter som socialsekreterarens yrkesroll kan medföra, men snuddar vid ämnet genom de beskrivningar av hur det dubbla uppdraget hanteras och vad det kan ge upphov till för dilemman. Som jag ser det kan denna studie därmed bidra med en förklaring till både hur socialsekreterarens dubbla yrkesroll hanteras och vad som kan orsaka rollkonflikter genom att socialsekreteraren utsätts för olika dilemman och tillämpar olika förklaringsmodeller.

3.2 Internationell forskning

Som framgår i inledningen till detta kapitel är det min uppfattning att det finns ett nära samband mellan upplevd stress och en upplevd rollkonflikt. Jag anser att det är troligt att en stressor också kan bli en rollkonflikt, eller att det som orsakar en rollkonflikt också blir en stressor. Här presenteras därför två artiklar som berör sambandet mellan rollkonflikter och stress inom socialt arbete.

Lloyd, King och Chenoweth (2002) menar att det sociala arbetet är ett fält där den professionella utsätts för mycket stress på grund av den rollkonflikt som uppstår mellan att bemöta både klientens och organisations förväntningar. Detta har varit föremål för många forskningsstudier, varför Lloyd m fl. (2002) gjort en forskningsöversikt i artikeln ”*Social work, stress and burnout: A review*”. Författarna har besvarat två frågor: Utsätts socialarbetare för mer stress än andra människovårdande professioner? och Vilka faktorer orsakar stress och utbrändhet hos socialarbetare? På den första frågeställningen finner författarna att det finns vissa belägg inom forskningen för att socialarbetare upplever en hög nivå av stress och riskerar utbrändhet. De har också en sämre mental hälsa och högre nivå av ångest och depression än vad jämförelsegrupper uppvisat. Om detta beror på arbetet i sig eller existerade redan innan hos de undersökta socialarbetarna är svårt att säga, men vissa studier har funnit att det är sårbara personer med ambition att bearbeta sina egna problem som väljer yrket. På frågeställningen om vilka faktorer som orsakar stress och utbrändhet har författarna funnit ett flertal vanligt förekommande stressfaktorer inom det sociala arbetet.

En av dessa är förekomsten av rollkonflikter, vilka ofta tycks bero på motstridiga förväntningar mellan organisationen och socialarbetaren egna värderingar. Detta är en vanlig källa till stress, då den senare inte nödvändigtvis styrs av kostnadseffektiva mål. Forskning visar att rollkonflikter är positivt relaterat till vantrivsel och utbrändhet. Personlighetsfaktorer är en annan vanligt förekommande stressfaktor. Det tycks vara idealistiska personer som söker sig till yrket, men då det finns svårigheter att förverkliga dessa ideal i arbetet utsätts personen för ideliga prövningar. Det vanligaste motivet till att socialarbetare valt det yrke de gjort är viljan att hjälpa andra, vilket kan få konsekvenser som ett överengagemang i klienterna, inre konflikter och upplevd stress då det blir en diskrepans mellan arbetsförfarande och personens egna föreställningar om arbetet. Dessutom tycks socialarbetarens ansvarsområde öka, utan att deras handlingsutrymme utökas. Att uppnå organisationsmålen är en stor källa till stress för socialarbetarna, och utbrändhet på grund av personligt misslyckande är vanligt. Att vara utsatt för motstridiga krav, att förväntas göra arbetsuppgifter som inte ingår i uppdraget eller att inte kunna utföra en arbetsuppgift på grund av otillräckliga medel samt att vara osäker på vilka förväntningar som finns är ytterligare källor till stress. Det sistnämnda syftar på en rolloklarhet, vilket kan bero på att det finns en osäkerhet antingen hos socialarbetaren själv eller hos andra på vad som förväntas av denne. Det kan också röra sig om en enighet kring uppdraget. Även brist på erkännande kan orsaka stress. Forskning har visat att detta kan bero på att det finns en föreställning om att socialarbetarens arbete kan utföras av vem som helst då det endast handlar om att vara vänlig eller att agera efter sunt förnuft. Andra stressorer som nämns är att arbeta inom en byråkratisk organisation, ha begränsad handlingsfrihet, tidsbrist, hög arbetsbelastning, brist på ekonomiska medel eller uppleva personliga brister. Riskfaktorer för utbrändhet är brist på utmanande arbetsuppgifter, rolloklarhet, låg handlingsfrihet, svårighet att tillhandahålla service till klienterna och låg professionellt självförtroende. Tydlighet i yrkesrollen och vad som förväntas, samt att kunna vända sig till kollegor eller överordnad för råd och stöd vid upplevd stress är förebyggande faktorer för att undvika utbrändhet.

Margaret Coffey m.fl. (2004) redogör i artikeln *"Stress in social services: mental well-being, constraints and job satisfaction"* för resultaten från en studie som berör upplevelsen av stress hos socialtjänstens anställda i två olika distrikt i nordvästra England. Syftet med studien var att undersöka arbetsrelaterad stress genom att utforma ett, som de kallar det, "problemdiagnostiserande verktyg" för att förstå vilka stressorer som de anställda upplever, men även för att kunna bidra till utvecklingen av stressreducerande/-eliminierande interventioner. Genom intervjuer med ett mindre antal socialarbetare utformades en enkät som skickades ut till 3771 anställda. 1234 personer (33 %) svarade och utgör underlag för de empiriska resultaten. Enkäten mätte de fyra olika områdena organisatoriska krav/handlingsfrihet, arbetstillfredsställelse, mentalt välmående samt arbetsfrånvaro. Coffey m.fl. (2004) fann att organisationens krav ofta stod i konflikt till varandra, vilket upplevdes som en av de mest svårhanterliga aspekterna av arbetet och som också orsakade mycket stress hos de anställda. Vidare var faktorer som att bli avbruten vid upprepade tillfällen under arbetsdagen samt att sakna de medel som bedömdes som nödvändiga för att kunna utföra arbetsuppgifterna tillfredsställande de mest frekvent svarade stressorer för socialarbetarna. Tidsfaktorn, att ständigt behöva prioritera mellan olika arbetsuppgifter, att hantera komplexa problem vilket därmed också skapar oro för att "missa något" samt den ofta förekommande personalbristen som ökade arbetsbördan för de anställda var också viktiga faktorer. Många av de deltagande upplevde att deras chefer inte förstod vilken press de arbetade under, att de inte fick stöd för de arbetsvillkor och den position som deras yrkesroll innebar, vilket var ytterligare en stressor. I slutledningen konstaterar Coffey m.fl. (2004) att de organisatoriska kraven är högre inom socialtjänstsektorn än inom andra sektorer. Vidare fann Coffey m.fl. (2004) att arbetsvillkoren, organisationens krav, antalet arbetade timmar/vecka samt anställningstid samvarierade med arbetstillfredsställelsen. Ju högre värde de förstnämnda faktorerna tog desto mindre tillfreds tycktes de anställda vara med sitt arbete. Detta resultat visade att arbetstillfredsställelsen var lägre än vad som tidigare rapporterats och välmåendet bland de anställda var generellt sett lägre inom socialtjänstens sektor än andra jämförda sektorer. Sämst var det för anställda inom barn- och

familjeverksamheter.

Coffey m fl. (2004) har inte studerat förekomsten av rollkonflikter, men som jag ser det kan studien ändå bidra med förklaringar till vad som kan orsaka intrarollkonflikter, ur det perspektivet att stress och rollkonflikter är nära sammankopplat. Studien ger en rad organisatoriska faktorer som kan upplevas stressande för de anställda, vilket enligt min mening i en förlängning skulle kunna orsaka intrarollkonflikter.

En amerikansk studie som mätt organisationseffektivitet i mått av hur väl verksamheten lyckas hjälpa de biståndssökande att bli självförsörjande har funnit resultat som tycks skilja sig från de svenska studierna om socialekreterarens handlingsfrihet. I sin avhandling *"Perceived effectiveness of community-based nonprofit human service organizations serving low-income individuals and families"* undersökte Benson Chisanga (2007) hur organisatoriska förpliktelser och organisationsstruktur kan förutsäga effektivitet inom människovårdande organisationer. Undersökningen har en kvantitativ design, 181 socialarbetare deltog i enkätundersökningen som mätte personalens uppfattning av organisationsstruktur, organisationens effektivitet samt skattningen av den egen effektiviteten. Tre dimensioner av organisationsförpliktelser mättes: identifiering med organisationen, engagemang och lojalitet, samt tre dimensioner av organisationsstruktur: formalisering av arbetsuppgifter, medverkande i beslutsfattande och handlingsfrihet. Effektiviteten mättes i hur väl verksamheten lyckades hjälpa de biståndssökande att bli självförsörjande. Resultaten visade att alla dimensioner utom handlingsfrihet var positivt relaterad till verksamhetens effektivitet. Att de anställda identifierar sig med sitt arbete, aktivt deltar i aktiviteter inom verksamheten samt deltar i beslutsprocessen är alltså viktiga organisatoriska faktorer för att lyckas hjälpa klienterna att bli självförsörjande.

Då jag anser att Chisangas (2007) resultat är så pass intressant i förhållande till de svenska studier jag presenterat vill jag innan jag går vidare helt kort diskutera detta. Pekar detta på att handlingsfrihet, som ju kännetecknar en gräsrotsbyråkrati som socialtjänsten, inte gynnar effektivitet, det vill säga att hjälpa de sökande att bli självförsörjande? Kullberg (1994) fann till exempel i sin studie att sättet att tänka kring klienternas problematik påverkade i vilken utsträckning de beviljades försörjningsstöd, vilket kan ses som en konsekvens av den handlingsfrihet som socialtjänstlagen ger utrymme för. De klienter som ansågs ha ett eget ansvar för sin situation beviljades mer sällan bistånd än de som ansågs vara offer för olyckliga omständigheter. Socialekreterarna har därmed en ganska stor handlingsfrihet när det gäller att fatta beslut. Utifrån detta resultat anser jag att en möjlig slutsats är att det också påverkar hur stor arbetsinsats som socialekreteraren lägger ner för att hjälpa klienten till att bli självförsörjande, att insatserna alltså påverkas av vilken förklaringsmodell som socialekreteraren tillämpar i varje enskilt ärende. Utifrån Chisangas definitioner innebär det således att effektiviteten påverkas av handlingsfriheten. Även Billquist (1999) fann att socialekreterarens förhållningssätt skiljde sig åt utifrån vilken problematik som klienten hade. De klienter som "bara" hade ekonomiska problem bemöttes vanligen utifrån ett byråkratiskt och administrativt styrt förhållningssätt, medan klienter som även hade andra psykosociala problem tycktes bemötas desto mer stödjande, där socialekreterarna använde sitt handlingsutrymme mer. Billquist (1999) studie talar, tycker jag, tvärt emot Chisangas (2007) resultat då handlingsfriheten används som ett sätt att ge extra stöd och service åt den hjälpsökande. Av de studier jag presenterat är Bybergs (2002) studie den vars resultat mest liknar Chisangas (2007), då hon fann att en inskränkning i handlingsfriheten, en mer byråkratiskt styrd organisation, är bra både för klientens rättssäkerhet och personalens arbetstillfredsställelse. Personal som trivs med sitt arbete är kanske mer benägna att arbeta effektivt än personal som inte gör det?

2.3 C-uppsatser

Flera c-uppsatser problematiserar socialtjänstens organisation och hur den formar och påverkar socialekreterarens yrkesroll. Även om urvalet i dessa studier är litet, och endast säger någonting om hur det ser ut för just de personer som ingår i studien, anser jag att det

är av intresse att se vad andra kommit fram till. Författarna till c-uppsatserna befinner sig i samma situation som jag själv med begränsade erfarenheter och kunskaper om att genomföra en undersökning, och har dessutom haft en relativt kort tid på sig att genomföra denna. Detta kan således påverka resultatet. Men då uppsatserna till viss del belyser det ämne som jag själv ska behandla har jag ändå valt att kort presentera några resultat, för att ge en bild av vad andra studenter har intresserat sig för och kommit fram till gällande socialsekreterares yrkesroll. Båda dessa c-uppsatser som presenteras nedan har studerat det handlingsutrymme som socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd har att röra sig inom. Då detta handlingsutrymme är en stor del av de arbetsförhållanden som socialsekreteraren har att anpassa sig till tror jag att det kan upplevas konfliktladdat, varför det kan vara av intresse att jämföra resultaten av min studie med följande c-uppsatser.

I uppsatsen "*Socialsekreterarens handlingsutrymme i mötet med klienter som söker försörjningsstöd*" har Mobeck och Mäkinen (2004) intervjuat fem personer med anknytning till socialtjänstens försörjningsstödsverksamhet i stockholmsområdet i syfte att förstå hur handlingsutrymmet för socialsekreterare ser ut. Resultaten visade att socialsekreterares handlingsutrymme inte enbart konstruerades av lagar och riktlinjer utan i hög grad även var relationellt bestämd. Anledningen tycktes vara att klientens inställning och klientrelationen påverkade handlingsutrymmet genom att socialsekreterarens uppdrag formades av hur de gemensamt skapade en strategi för hur klienten skulle bli självförsörjande. Vidare styrdes handlingsutrymmet av socialsekreterarens tolkning av sitt uppdrag, och av sociala konventioner, så som samhällsmoral och uppfostran, som grundade sig i gemensamma antaganden om omvärlden. Dubbelheten i socialsekreterarrollen, att vara både myndighetsutövare och hjälpare, gav möjlighet till rollkonflikter menade Mobeck och Mäkinen (2004). Resultaten tydde på att denna dubbelhet kunde uppfattas både som en konflikt och som en möjlighet och att en medvetenhet om densamma gjorde den möjlig att hantera. Hur väl socialsekreteraren lyckades hantera de dubbla rollerna användes delvis som ett mått på professionalitet hos några av de intervjuade. Några socialsekreterare upplevde inte en konfliktrelation mellan dessa roller, men uttryckte att den funnits där tidigare. Detta ansåg författarna talade för att erfarenhet skulle minska upplevelsen av konflikter. Förmågan att tänka metakognitivt kring sin egen upplevelse av konfliktladdade situationer var en förutsättning för att socialsekreteraren skulle kunna hantera dessa dubbla roller (Mobeck & Mäkinen, 2004).

Gustafsson och Larsson (2006) har i sin uppsats "*En känsla av någonting*" intervjuat fem socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd inom västra Skåne. Resultaten visade att socialsekreterarna upplevde att det fanns ett stort handlingsutrymme i möjligheten att påverka sitt arbetssätt, sina arbetsuppgifter samt hur de prioriterade sin tid, av vilket de drar likheter till Lipskys definition av gräsrotsbyråkratens arbete. Socialsekreterarna i studien upplevde även ett handlingsutrymme i bemötande av klienten, samt i att reglera de krav som ställs på klienten. Relationen till klienter sågs dock ibland som en hindrade faktor inom handlingsutrymmet då den kunde påverka bedömningar och beslut. Gustafsson och Larsson (2006) drog här paralleller till Byberg (2002) som menade att en mer byråkratisk styrd organisation kan förhindra sådan godtycklighet. Detta var dock inte något som deltagarna i studien ansåg vara en hållbar lösning, utan såg det snarare som ett faktum som måste accepteras och medvetandegöras. Vidare fann Gustafsson och Larsson (2006) att upplevelsen av att det finns ett handlingsutrymme när det gäller möjligheten att göra individuella bedömningar betonades som en viktig del i arbetet av de intervjuade socialsekreterarna. Rättssäkerheten ansågs minska om inte möjligheten att göra individuella bedömningar fanns, vilket talar emot resultaten från Bybergs (2002) studie som fann att det förefaller svårt att kombinera en hög handlingsfrihet hos tjänstemännen med bevarandet av klienternas rätt till lika behandling. Vidare framkom att arbetsbelastning påverkar handlingsutrymmet, då detta begränsar hur mycket engagemang och tid socialsekreteraren kan lägga på ett ärende, varför alltså handlingsutrymmet till stor del tyckes vara styrt av organisationsstrukturen.

4. Teori

I detta kapitlet kommer jag att redogöra för de teoretiska utgångspunkter jag använt mig av för att förstå och analysera socialsekreterarens upplevelse av intrarollkonflikter i yrket, vad som kan orsaka dessa samt hur de hanteras. Den organisationsteori som beskrivits i inledningen (avsnitt 1.2) utgör bakgrund till antagandet om att organisationen, med de premisser socialsekreteraren arbetar under, kan skapa förutsättningar för att rollkonflikter uppstår. För att ytterligare förstå dessa rollkonflikter kommer jag här till att börja med att redogöra för rollteori, för att ge en djupare förståelse för hur rollkonflikter kan uppstå samt vilka olika typer av rollkonflikter som kan vara gällande. Därefter följer ett avsnitt om olika konflikthanteringsmodeller för att förklara hur socialsekreterare hanterar uppkomna rollkonflikter. Slutligen följer ett avsnitt om makt, då det hjälpt mig att förstå och förklara uppkomsten av rollkonflikter, som ett komplement till rollteorin och tidigare forskning.

4.1 Roller

Vid genomgång av litteratur om rollteori har jag funnit att rollbegreppet länge varit ett väl undersökt fenomen som gett upphov till en rad olika uppfattningar om hur begreppet ska tolkas. Det finns ingen enhetlig rollteori, utan snarare flera rollteorier, varför jag istället kommer att tala om ett *rollperspektiv*. Rollperspektivet kan sägas bestå av en speciell syn på de faktorer som förmodas styra mänskligt beteende. De krav och regler som andra ställer på individen, de sanktioner som följer på icke-konforma beteenden och hur individen själv ser på hur det egna beteendet borde vara är sådana faktorer som förväntas forma människans beteende under hela livet (Biddle & Thomas, 1979). Dessa faktorer påverkas av att samhället, som en social struktur, innehåller en rad olika sociala positioner. Biddle och Thomas (1979) beskriver sociala positioner som:

”a collectively recognized category of persons for whom the basis for such differentiation is their common attribute, their common behavior, or the common reactions of others toward them” (s 29).

Till varje position är alltså normativa förväntningar knutna, vilka rör positionsinnehavarens beteende och attribut. Dessa normativa förväntningar bildar tillsammans grunden för sociala roller (Forsén, 1978). Biddle och Thomas (1979) uttrycker det som att en individ får en positionsbestämd roll tilldelad varje gång denne träder in i en social situation, som sedan lärs in och internaliseras genom socialisationsprocessen. Enligt detta resonemang gör jag tolkningen att socialsekreterarens position kan ses som en redan bestämd social roll till vilka en rad förväntningar angående beteende och attribut finns knutna och som lärs in via socialisation.

Det tycks finnas nästan lika många definitioner av rollbegreppet som det finns forskare som studerat ämnet. Att finna en enhetlig definition tycks därför omöjlig, men en rad centrala begrepp kan urskiljas. Position, roll, förväntningar, normer/regler, sanktioner och beteende kan sägas vara de mest centrala (Biddle, 1979). Biddle och Thomas (1979) menar att den vanligaste definitionen är att en roll är en uppsättning förväntningar eller åligganden som fastställer beteendet hos en positionsinnehavare. En mer specifik definition som jag valt att använda mig av är Lintons (1945) i Biddle (1979)

”[the] sum total of the culture patterns associated with a particular status. It thus includes the attitudes, values and behavior ascribed by the society to any and all persons occupying this status” (Linton, 1945, i Biddle, 1979, s 56).

En roll kan alltså sägas vara alla de attityder, värderingar och beteenden som samhället tillskriver innehavaren av en viss position, således förväntningar kring vad en person ska göra som innehavare av en roll. Dessa förväntningar är gällande för personen i en viss kontext, och kan alltså sägas vara karaktäristiska för en viss position eller roll. Av detta framkommer fyra viktiga termer som begreppet grundar sig i – beteende, person, kontext och karaktäristika (Biddle, 1979).

Biddle och Thomas (1979) menar att de förväntningar som finns på en rollinnehavare är mångtydiga och därmed måste särskiljas. Att inneha en roll kan innebära att vara *tvungen* att utföra ett beteende, eller att man *borde* göra det. De skiljer därför på normer, som de

menar står för mer dolda, latent förväntningar – vad rollinnehavaren borde göra, och krav, som de menar står för de öppet uttryckta förväntningar som ställs – vad rollinnehavaren är tvungen att göra. Om en individ som innehar en roll inte lever upp till de förväntningar som finns riktas sanktioner mot henne, vanligtvis från andra personer inom samma positionsfält. Därför kan förväntningsbegreppet sägas vara nära sammankopplat med sanktionsbegreppet inom rollperspektivet. Då roller styr och kontrollerar mänskligt beteende genom de förväntningar som rollinnehavaren upplever sig ha, blir också sanktioner ett viktigt medel för att styra rollinnehavarens beteende i den riktning som förväntas. Skulle inte sanktioner förekomma skulle inte individen känna sig tvungen att följa de upplevda rollförväntningarna. Biddle och Thomas (1979) skiljer även här på det som är dolt och det som är öppet. Sanktioner kan vidare delas in i positiva och negativa, där de förstnämnda generellt kan sägas syfta till att förstärka ett önskat beteende och det sistnämnda till att straffa misslyckade beteenden så att de inte förekommer igen. Syftet med sanktioner är således att uppnå konformitet.

4.1.1 Rollkonflikter

Att vara människa innebär inom rollperspektivet att ständigt ha förväntningar riktade mot sig, till vilka individen måste förhålla sig till. Motsägelsefulla eller oförenliga förväntningar kan därmed uppstå vilket innebär att personen upplever en rollkonflikt. Detta är ett psykiskt spänningsskapande tillstånd som individen så snart som möjligt vill ta sig ur (Forsén, 1978). Forsén (1978) beskriver hur samhällsstrukturen genererar rollkonflikter, då en samhällsmedlem har flera olika positioner på samma gång. Man kan t ex ha olika roll som förälder, som make/maka, som arbetskamrat, som arbetstagare osv. **Interrollkonflikt** kallas de konflikter som uppstår då individen har flera olika roller och förväntningarna mellan dessa är oförenliga, motsägelsefulla eller sinsemellan konkurrerande. Men det kan också finnas oförenliga förväntningar inom en och samma roll. **Intrarollkonflikt** innebär att rollinnehavaren upplever oförenliga eller motsägelsefulla förväntningar på rollen. Det är vanligt bland personer som har en mellanposition i organisationer. Jag drar här paralleller till gräsrotsbyråkratiteori och konflikten mellan att ha förväntningar från organisationen och klienten som inte alltid är förenliga. Jag menar att detta är fallet för en socialsekreterare. Det finns framförallt två typer av intrarollkonflikter, **jag-rollkonflikt** och **roll-rollkonflikt**. Jag-rollkonflikt innebär att konflikten existerar mellan individens personlighet och uppfyllande av en viss roll, det vill säga mellan individens egna förväntningar på rollen och utifrån kommande förväntningar. Denna typ av konflikt kan sägas kännetecknas av att individen brottas med etiska dilemman, som exempelvis att de egna värderingarna och etiska principerna står i motsättning till de arbetsuppgifter som denne är satt att utföra. Roll-rollkonflikt är en konflikt mellan (åtminstone) två olika utifrån kommande förväntningar. En annan typ av intrarollkonflikt är då det finns oklarheter beträffande rollens innehåll. Denna **rolloklarhet** kan bero på en faktisk oklarhet, eller på en bristande internalisering av en i sig klart utformad roll (Forsén, 1978).

Biddle (1979) menar att begreppet rollkonflikt är illa valt då det förutsätter att den som är utsatt för oförenliga rollförväntningar alltid uppfattar detta som ett problem. Så är inte alltid fallet menar författaren, men då begreppet fått en sådan genomslagskraft väljer han ändå att själv utgå från det. Hans definition lyder

”any condition of common or attributed polarized dissensus which poses (usually unspecified) problems for object persons” (Biddle, 1979, s 196).

Det tycks dock inte finnas någon enighet vad gäller rollkonfliktbegreppets definition, men vad som kan sägas är gemensamt är att det föreligger oförenliga förväntningar (dissensus) på en rollinnehavare. Huruvida rollinnehavaren måste vara medveten om dessa förväntningar skiljer sig åt i definitionerna. Likaså råder oenighet kring huruvida konflikten endast gäller befogade förväntningar, som rollinnehavaren anser andra ha rätt att ställa, eller även obefogade förväntningar (Gross m fl., 1979).

Kahn mfl. (1979) beskriver en modell i fyra olika steg som förklarar vilka faktorer som är involverade i uppkomsten av en rollkonflikt, eller då rolloklarhet uppstår. Det första steget

innebär att så kallade rollsändare, vilka enligt Forsén (1978) ofta är andra personer inom samma positionsfält som rollinnehavaren, upplever förväntningar på en roll, och därtill har en uppfattning om rollinnehavarens beteende. Beteendet genomgår en slags utvärdering där det ställs mot de förväntningar som finns. Det som sker i nästa steg är att dessa rollsändare reagerar med att utöva press på rollinnehavaren till att reglera sitt beteende i önskad riktning. Rollinnehavaren uppfattar pressen och upplever en psykologisk konflikt på grund av en otydlighet i rollen som grundar sig i att uppfattningen om den egna rollen inte överensstämmer med rollsändarnas. I ett sista steg reagerar rollinnehavaren på förväntningarna genom olika typer av copingmekanismer, vilket kan sägas vara ett sätt för personen att uppnå eller återvinna en tillräckligt tillfredsställande arbetsituation. Modellen är cirkulär vilket innebär att dessa responser sänds tillbaka till rollsändarna som en slags feed-back, vilka återigen utvärderar och sänder nya förväntningar till rollinnehavaren.

Uppkomsten av sådana konfliktepisoder och dess konsekvenser påverkas av ytterligare tre variabler: organisationsfaktorer, personlighetsmässiga faktorer och den interpersonella relationen mellan rollinnehavaren och rollsändarna (Kahn m fl, 1979). De förväntningar som ställs på rollinnehavaren från rollsändarna är till stor del bestämda av organisationskontexten. Organisationsstrukturen, arbetsfördelningen och den i organisationen utvecklade policyn styr arbetstagarna genom att diktera vad de anställda förväntas göra, med och för vem, vilket därmed även styr de förväntningar som kollegorna har på varandra. Rollinnehavarens personlighet är en viktig faktor både i bedömningen av de rollförväntningar som ställs på individen och i de reaktioner som följer därav. Med personlighet menas alla de faktorer som påverkar personens benägenhet att bete sig på ett visst sätt, så som motiv och värderingar, känslighet och rädsla, vanor med mera. Dessa faktorer påverkar sättet att hantera rollkonflikter på flera sätt. För det första kan vissa karaktärsdrag framkalla eller underlätta en viss typ av respons hos rollsändarna. Som exempel kan nämnas en rigid personlighet som lättare står emot tryck, varför kanske kollegorna till slut slutar att utöva press. För det andra kan personlighetsdragen påverka hur en situation upplevs, det som upplevs som ett starkt tryck till anpassning hos en person kan hos en annan upplevas mindre pressande. Slutligen kan personligheten påverka valet av copingstrategi. Som exempel kan nämnas individens benägenhet att vända anklagelser antingen mot sig själv eller mot omgivningen i en situation av upplevt tryck mot förändring. Den interpersonella relationen mellan rollinnehavaren och rollsändarna formas av både den formella organisationsstrukturen och de mer informella banden som bygger på gemensamma erfarenheter. Kahn m fl. (1979) beskriver fyra dimensioner som påverkar relationen: (a) makt och förmåga att påverka, (b) affektiva band så som respekt, tillit och hjälpsamhet mot varandra, (c) graden av beroende och (d) kommunikationen mellan rollinnehavaren och rollsändarna. Hur relationen till rollsändaren ser ut kommer att påverka hur rollinnehavaren uppfattar de förväntningar som ställs och sättet att reagera på dessa. Som exempel kan nämnas att en relation som präglas av respekt och tillit uppmuntrar ett gemensamt problemlösande, samtidigt som det kan vara mer känsligt att uppleva sådan press från kollegor på samma hierarkiska nivå än från en överordnad. Dessa tre faktorer medverkar inte bara till att rollkonflikter kan uppstå, utan påverkar även det val av konflikthantering som rollinnehavaren gör.

Jag uppfattar att modellen som Kahn m fl. (1979) beskriver är inriktad på de förväntningar som rollinnehavare får från sina kollegor. Jag anser att innehållet i modellen även är tillämpligt på situationer där rollinnehavaren upplever förväntningar inte bara från organisation och kollegor utan också från klienter, alltså de situationer som socialsekreterare kan uppleva i sitt yrkesutövande.

Slutligen kan nämnas angående rollkonflikter att de är en vanlig källa till vantrivsel för yrkesverksamma (Biddle, 1979). Detta då rollförväntningar som kommer utifrån ofta förutsätter en tillmötesgående handlingsstrategi, och upplevs besvärliga då rollsändarna har möjlighet att observerar personens agerande och har makt att utöva sanktioner för att genomdriva sina normativa förväntningar. Det egna inflytandet över arbetsutförandet kan därmed upplevas begränsat.

4.2 Rollkonflikthantering

Ekeland (2003) skriver att man bör skilja på konfliktlösning och konflikthantering, då det förstnämnda innebär att motsättningar och spänningar försvinner, vilket inte alltid är möjligt att åstadkomma. Ett mer realistiskt synsätt på det som sker i konfliktsituationer är därför att konflikter hanteras. Forsén (1978) menar att innebörden av en rollkonflikt i mycket bestäms av den uppfattning som finns om dess möjliga lösningar.

4.2.1 Rollkonflikthantering enligt Gross, McEachern och Mason

Gross, McEachern och Mason (1979) utvecklade år 1958 en känd och ofta citerad modell för rollkonflikthantering. Modellen bygger på att individen känner ett psykiskt spänningstillstånd och därmed blir motiverad att söka en lösning av konflikten. Det finns två källor till att detta spänningstillstånd kan uppstå. Det första är individens rädsla för att utsättas för sanktioner om inte en anpassning till förväntningarna sker, och det andra är att det uppstår ett hot mot självuppfattningen. Modellen föreslår tre olika strategier och tar sin utgångspunkt i huruvida de i första hand är orienterade mot rollförväntningarnas legitimitet eller de sanktioner som de kan ge upphov till. Den första strategin karaktäriseras av en person som, vid en rollkonflikt, lägger mest vikt vid förväntningarnas legitimitet, det vill säga huruvida de upplevs vara befogade eller inte. Situationen definieras utifrån bedömningen om ifall andra har rätt att ställa sådana krav och förväntningar på personen, vilket kan sägas vara en orientering mot moraliska aspekter (Gross m fl, 1979). Sanktionsdimensionen kommer här i andra hand, vilket kan ta sig uttryck som att individen kommer att välja att anpassa sig till en förväntning som upplevs vara legitim framför en icke-legitim oavsett vilka sanktioner som den senare skulle medföra. Om det förekommer två oförenliga legitima förväntningar samtidigt kommer individen att försöka finna en kompromiss där båda kan uppfyllas i alla fall delvis. Är det istället två icke-legitima förväntningar som existerar samtidigt kommer inte personen att anpassa sig till någon utav dem, utan kommer att undvika dem. Den andra strategin karaktäriseras av en person som väljer ändamålsenliga lösningar. Vikt läggs inte vid huruvida förväntningarna är legitima eller inte, utan på vilka sanktioner som personen riskerar att utsättas för om inte förväntningarna åtföljs. Agerandet kommer att styras i den riktning så att det minimerar de negativa sanktionerna som är involverade i en rollkonfliktsituation. Om det föreligger två oförenliga rollförväntningar kommer personen att anpassa sig efter den som förväntas ge kraftigast sanktioner, eller kompromissa om de bedöms vara lika kraftiga. Den tredje strategin för att hantera rollkonflikter är en blandning av de ovannämnda. Varken förväntningarnas legitimitet eller sanktioner får företräde, utan hänsyn tas till båda faktorer. Personen kommer sedan att agera i överensstämmelse med ett slags upplevt netto, när de båda faktorerna vägts mot varandra och en "bästa kompromiss" har bedömts möjlig.

Denna modell från 1958 har haft stort inflytande och testats av många forskare. Generellt kan dessa studier sägas ha funnit starkt stöd för att det är förväntade sanktioner som styr agerandet, mindre stöd för att legitimitet hos förväntningarna är avgörande och litet eller inget stöd för den kombinerade strategin (Biddle, 1979). Forsén (1978) kritiserar modellen och menar att lösningar av detta slag kräver att individen anpassar sig, samhället förblir därmed oförändrat. Då den sociala strukturen förblir vad den var innan, kan det spänningsreducerande inslaget av konfliktlösningen ifrågasättas.

4.2.2 Rollkonflikthantering enligt Forsén

Forsén (1978) beskriver istället hur olika typer av rollkonflikter kräver olika typer av konflikthantering. Författaren skiljer på rollkonflikter som innebär att det föreligger en konflikt mellan de förväntningar som individen själv har på sin roll och de utifrån kommande förväntningar som riktas mot individen (jag-rollkonflikter), och på konflikter där rollförväntningarna endast är utifrån kommande (roll-rollkonflikter). De förstnämnda rollkonflikterna kräver en kognitiv konflikthantering, vilket innebär att individen omstrukturerar sitt sätt att tänka på den aktuella konfliktsituationen. Det är alltså inte i första hand en anpassning av det yttre beteendet. Med olika medel försöker individen att förneka, förtränga eller förringa betydelsen av en rollkonflikt, vilket alltså är högst personliga sätt att hantera

en konflikt på. Till de sistnämnda rollkonflikterna, där det föreligger en konflikt mellan (åtminstone) två olika utifrån kommande mot individen riktade förväntningar, används instrumentell konflikthantering. Dessa kan delas in i två huvudtyper, de som bygger på en hierarkiseringsprincip och de som följer en segregationsprincip. Den förstnämnda innebär att samhället framhåller vissa hierarkiskt ordnade rollförväntningar, som grundar sig i den funktionella vikt dess uppfyllande anses ha för samhället. Det innebär att individen har att förhålla sig till en av samhället legitimerad prioriteringsskala. Denna kan sägas vara en internaliserad mall för individen för hur oförenliga rollförväntningar ska hanteras. En annan hierarkiseringsprincip bygger på skillnaden i de potentiella sanktioner som olika roll-sändare kan förväntas ha. I en konfliktsituation förväntas individens agerande avgöras av de kalkylerade kostnader som en underlåtenhet av att åtfölja rollförväntningarna kan ge, ju större sanktion desto större sannolikhet att dessa förväntningar uppfylls. Jag ser här likheter med den modell som Gross m fl. (1979) utvecklat, gällande sanktioner och den legitimitet som rollförväntningarna anses ha, vilket skulle kunna delas upp i en samhällelig hierarkisk ordning utefter grad av funktion (legitimitet) för samhället. Forsén (1978) menar att de båda hierarkiseringsprinciperna sammanfaller i praktiken. Förväntningar kan både ha samma samhälleliga prioritet och sändarnas sanktionspotentialer kan vara av likvärdig styrka, varför de inte kan sägas vara en fullständig lösning på rollkonflikter. Om dessa mekanismer fungerade tillfredsställande skulle i själva verket inga rollkonflikter manifesteras öppet, menar Forsén (1978), vilket talar för att teorin är ofullständig.

Den andra principen Forsén (1978) nämner är segregationsprincipen, vilken i första hand gäller interrollkonflikter. Då jag inte studerat interrollkonflikter ska jag endast kortfattat beskriva vad den innebär. Det är en förebyggande konflikthanteringsmekanism som innebär att samhället genom restriktioner inskränker individens möjligheter att samtidigt inta eller inneha två roller eller positioner i de fall då de förväntningar som riktas mot dessa anses stå i uppenbar konflikt mot varandra. Det kan vara genom att isolera individen från de oförenliga rollförväntningarna, vilket konkret kan innebära att insyn i rollinnehavarens göromål förhindras eller att rollsändarnas möjligheter att utnyttja sanktioner förhindras.

Utöver dessa konfliktlösningsstrategier tillkommer vad som kallas flyktprincipen. Då försöker rollinnehavaren att undkomma de motstridiga förväntningarna genom att inte anpassa sig till någon utav dem (Forsén, 1978).

Forsén (1978) kommenterar individens möjlighet att använda sitt eget, personliga sätt att lösa konflikter. Individens personlighet och behov påverkar dennes syn på sina roller och på hur rollkonfliktsituationer ska lösas. Detta faktum innebär att de roller som finns i samhället kan vara mer eller mindre överensstämmande med den enskilde individens personlighet och behov. Men samhällets rollhierarki är oberoende individen och bygger på samhällets legitima förväntningar. Det tryck som detta utgör på individen går inte att bortse ifrån, och i verkligheten är det således begränsat hur mycket individen kan använda sitt eget handlings sätt i rollkonfliktsituationer. Rollen som socialsekreterare innebär att vara en samhällsrepresentant med fastställda förväntningar på hur rollen ska spelas. Det formella uppdraget kan sägas innebära att socialsekreteraren har samhälleliga legitima förväntningar på sig, samtidigt som det finns ett visst utrymme för varje enskild socialsekreterare att utforma yrkesrollen. Enligt Forséns (1978) sätt att se på personens möjlighet att påverka den konfliktstrategi som väljs skulle alltså organisationens krav styra detta.

4.2.3 Rollkonflikthantering enligt Friedlander och Green

Lennéer Axelsson och Thylefors (1996) beskriver utifrån Friedlander och Green (1977) tre konfliktstrategier. Dessa bygger på vilken livsstil rollinnehavaren har, där den formalistiska, den sociocentriska och den individualistiska stilen kan urskiljas. Det som är utmärkande för dessa stilar är att formalisten följer högre auktoritet i sina beslut, den sociocentriske personen tyr sig istället till vänner och arbetskamrater för vägledning och individualisten lutar helt och hållet på sig själv. Av detta följer alltså tre olika konfliktstrategier. Den första är byråkratisk, där konflikten hanteras genom att rollinnehavaren vänder sig till en yttre

auktoritet, såsom överordnad, lagstiftning eller policy. Någon eller något som tillskrivs makt får avgöra konflikten. Den andra är relationsorienterad och konflikten hanteras genom att rollinnehavaren diskuterar med andra och försöker nå ett samförstånd. Personen vill gärna komma överens med alla. Den tredje strategin är anarkistisk och konflikter hanteras på egen hand. Rollinnehavaren anser att det räcker med att själv bli klar över sin egen ståndpunkt, eftersom denne inte ser meningen med att försöka övertyga andra. Samtliga strategier är konfliktundvikande. Den byråkratiska därför att konflikterna läggs utanför relationen, den relationsorienterade därför att den försöker skyla över motsättningar och finna kompromisser, och den anarkistiska därför att konflikterna ges en underordnad betydelse, de blir mer eller mindre betydelselösa för personen. I sin studie fann Friedlander och Green (1977) att den byråkratiska konfliktstrategin var effektivast.

4.3 Makt

Det finns många definitioner av makt och många sorters makt. Enligt Ekeland (2003) kan makt definieras som den grad av kontroll en person har över andras intressen, att denne har tillgång till något som andra är intresserade av. Vidare menar författaren att arbete inom den sociala sektorn innebär stor makt, eftersom arbetet i stor utsträckning bygger på den hjälpbehövandes vanmakt.

Johansson (1992) beskriver maktbegreppet som relationellt, något som förekommer i varierande grad i alla sociala relationer. Makten är i sig ingen egenskap eller en särskild slags relation, utan verkar i och genom relationer. Makten är således relativ och kan motstås och förändras. Johansson (1992) menar att det alltid finns ett motstånd när makt förekommer, men motståndet behöver inte resultera i en öppen konflikt. En person kan acceptera ett maktförhållande men ändå försöka att lindra eller förändra dess effekter, antingen aktivt eller passivt, öppet eller dolt.

4.3.1 Resursmakt och tilldelad makt

Makt måste alltid förstås i sin kontext och är beroende av vilka maktresurser som finns att tillgå. Bernler och Johnsson (2001) talar om socialarbetarens makt i förhållande till klienter, och skiljer mellan två typer av makt; resursmakt och tilldelad makt. Resursmakt avser det förhållande där den ena parten har större resurser i avseenden som är relevanta för maktfördelningen. Jag menar att socialsekreterare som arbetar med handläggning av ekonomiskt bistånd har en stor resursmakt gentemot de sökande, både i form av att de besitter makt över att bedöma rätten till bistånd och därmed över de ekonomiska medel som den sökande är i behov av, men också en form av kunskapsmakt över hur samhället fungerar, hur ansökningsen ska gå till eller lämpliga vägar att gå för att erhålla arbete och så vidare. Denna typ av makt kan enligt Bernler och Johnsson (2001) missbrukas på så sätt att socialarbetaren kan köra över klienten eller agera utifrån sin hotpotential. Det innebär att socialarbetaren kan pressa klienten till ett visst agerande, genom att hota om att i annat fall undandra sina kunskaper. Om de krav som ställs inte är adekvata i förhållande till den hjälp som avses ges, är det tal om maktmissbruk. Men viss hjälp är förknippad med vissa krav och då är det en legitim användning av makten. Tilldelad makt rör den makt som socialarbetaren tilldelats i sin roll som samhällsrepresentant. Att arbeta med socialt arbete innebär att styras av lagar, regler och praxis som reglerar ansvaret i förhållande till samhället (Bernler & Johnsson, 2001). Socialsekreteraren som handlägger ekonomiskt bistånd har två formella uppdrag, att ge hjälp till självförsörjning och i väntan därpå hjälp till försörjning. Det innebär att en betydande arbetsuppgift är att kontrollera de sökande, vilket är ett uttryck för denna tilldelade makt. Att arbeta som socialsekreterare innebär som tidigare nämnts en viss handlingsfrihet, då det finns ett visst tolkningsintervall där socialsekreteraren kan manövrera relativt fritt. Detta beskriver Bernler och Johnsson (2001) som att socialarbetaren har ett maktintervall, där maktbefogenheterna kan utnyttjas i olika grad, från maximalt till att endast utnyttjas när alla andra möjligheter är uttömda.

4.3.2 *Disciplinär makt*

I sin doktorsavhandling "Den disciplinära maktens organisering" skriver Beronius (1986) om arbetsorganisationer som ett forum för disciplinärt maktutövande. Disciplinär makt är en teknik, ett sätt att manipulera individen till att foga sig efter de förväntningar som ställs avseende att denne ska göra det den förutsätts göra och inget annat (Beronius, 1986). Enligt min tolkning befinner sig socialsekreteraren i en position där de både ska utöva disciplinär makt, de ska ställa krav på klienterna för att de ska vara berättigade till försörjningsstöd, samtidigt som de ska förhålla sig till organisationens krav och därmed kan sägas vara utsatta för disciplinär makt.

Beronius (1986) beskriver *hur* individer disciplineras. Rent rumsligt finns många uttryck för den disciplinära makten, där främst kan nämnas tillgängligheten att få kontakt med tjänstemän. Det kan handla om att komma på rätt öppettider eller på avtalad tid, att ringa under telefontid, att anmäla sig i receptionen eller sitta ner och vänta i väntrummet, vilket Beronius (1986) menar kännetecknar en "vi-här-inne" versus "de-där-ute"-anda. Det som kan vara ett nödvändigt behov av att avskilja sig kan också tolkas ha ett disciplinärt syfte, så till vida att organisationen styr över de anställdas tillgänglighet. Vidare kan den rumsliga placeringen av tjänstemän, där varje enskild individ får en specifik plats, ha en disciplinär verkan då det håller människor på plats, och underlättar kontroll och övervakning. Tiden kan också vara ett uttryck för disciplinär makt menar Beronius (1986). För socialsekreterare regleras arbetet till stor del av att det finns en handläggningstid inom vilken inkomna ansökningar ska handläggas. Detta är en sätt att säkra rättssäkerheten, men vilket som jag ser det också skulle kunna upplevas vara en form av disciplinär maktutövning i syfte att kontrollera varje enskild anställds arbetsförfarande. Men, skriver Beronius (1986), det är inte enbart för att de överordnade har bestämt detta som reglerna åtföljs utan i första hand för att inte kollegorna ska drabbas av högre arbetsbelastning eller arbetstempo. Även administrativa arbetsuppgifter, så som dokumentering, skulle kunna upplevas som ett disciplinärt maktutövande då det kan användas som kontroll av att den anställda gör det som förväntas och sköter sitt arbete på ett tillfredsställande sätt. Hit hör även att offentliga verksamheter kontinuerligt granskas, kanske både inom verksamheten och utifrån. Tidsmässig anpassning åvilar även de sökande, som ska lämna in ansökan om försörjningsstöd senast ett visst datum i månaden för att pengarna ska kunna komma i tid att betala räkningar. Saknas underlag för att kunna fatta beslut har den sökande ett visst antal dagar på sig att komplettera med detta innan ett avslagsbeslut fattas.

Beronius (1986) beskriver, som jag uppfattar det, även en mer subtil form av disciplinär maktutövning där organisationen manipulerar den anställda. På alla arbetsplatser bildas ett sociala mönster av uppfattningar, förväntningar och normer som styr arbetet. Hur detta sociala mönster ser ut formas till stor del av den utbildning som de anställda har. Att inneha kunskaper som är förbundna med speciella sätt att arrangera omvärlden på, fungerar disciplinerande på kunskapsinnehavarens tänkande och handlande. Dessa administrativa normer och förhållningssätt som vuxit fram på arbetsplatsen är kanske det arbetssätt som, ur den underordnades perspektiv, är mest friktionsfritt. De anställda har lärt sig hur de överordnade vill ha det, varför det under tidspress och stor arbetsbelastning är lätt att följa normerna. Genom att tidigare beslut och handläggning refereras och upprepas får de med tiden status som normativt påbudna. De nyanställda socialiseras in i detta tankesätt och förståelseformer, och sättet att uppfatta sig själv och andra blir i stort sätt lika bland de anställda. Det individen har att vinna på att anpassa sig till den gällande arbetsplatskulturen är tillhörighet, och riskerar dessutom sanktioner och utanförskap vid icke-anpassning (Beronius, 1986).

Även Johansson (1992) diskuterar organisationens maktutövande gentemot de anställda, och menar att organisationen ytterst måste bygga på kontroll för att få individer att rätta sig efter dess krav. Anledningen är, enligt Johansson (1992), att i en konflikt mellan organisationens intressen och den anställdas egenintressen, kommer denne alltid att välja egenintresset. För att få den anställda att rätta sig efter organisationens krav måste således

egenintresset och organisationsintresset sammanfalla, vilket kan ske genom att organisationens normer och krav internaliseras. Huruvida en sådan internalisering är möjlig beror på hur beroende personen är av organisationen och vilken förmåga organisationen har att övervaka personens beteende. När det rör sig om lönearbete är det betalningsmakten, makten över personens materiella behov, som är grunden för organisationens makt.

5. Metod

I detta kapitel redogörs för studiens design och genomförande. Till en början görs ett försök att redovisa för den förförståelse som gett upphov till uppsatsidéen och format denna uppsats till det den blivit. Sedan beskrivs valet av både en kvalitativ forskningsansats och deduktion som strategi, samt hur informationssökningen gått till. Urval, konstruktion av intervjuguide, pilotintervju och genomförande av intervjuerna följer därefter. Bortfall, val av analysmodell liksom validitet, reliabilitet och generaliserbarhet beskrivs sedan. Därefter följer ett avsnitt om de etiska överväganden som gjorts. Avslutningsvis diskuteras kritik och felkällor som kan ha påverkat studiens resultat.

5.1 Förförståelse

Förförståelse är ett centralt begrepp inom hermeneutiken med vilket menas att verkligheten inte enbart uppfattas genom våra sinnen, ”det som förefaller vara rena sinnesintryck innehåller i själva verket en god portion tolkning” (Thurén, 1991, s 53). Detta beror på att vår förståelse av omvärlden påverkas av de erfarenheter vi har och den socialisation vi genomgått (Thurén, 1991). Då jag valt att använda mig av en hermeneutisk tolkning som analysmodell (se avsnitt 5.11), där intervjuarens förförståelse spelar stor roll för tolkningen av en text, vill jag inledningsvis redogöra för vad som kan ha påverkat mig i detta uppsatsskrivande.

En socialarbetare kommer ständigt att hamna i olika typer av konflikter, då arbetet med människor kan vara komplext och krävande. Socialarbetaren har ofta att göra med personer där kontakten inte sker på frivillig basis, och som myndighetsrepresentant tvingas denne fatta beslut som går klienten emot. Att socialarbetaren själv är det främsta verktyget får varje socionom lära sig på utbildningen, men undervisning kring hur uppkomna konflikter ska hanteras saknas enligt min mening på utbildningen. Därför tror jag att många socialarbetare som kommer ut på fältet efter avklarad socionomexamen inte är förberedda för det som väntar i detta avseende. I kursen ”Psykosocialt arbete” kom jag i kontakt med teori kring konflikthantering, och mitt intresse för att fördjupa dessa kunskaper väcktes. Utifrån egna arbetslivserfarenheter har jag kännedom om vad den dubbelbottnade rollen som myndighetsutövande socialsekreterare innebär och de svårigheter som det kan medföra, varför jag tyckte att det vore intressant att undersöka detta närmare.

Utifrån mina egna upplevelser av socialtjänstens verksamhet men kanske framför allt tidigare akademiska studier i ämnet organisationspsykologi hade jag inledningsvis en föreställning om hur förekommande konflikter är och hur de hanteras. Jag trodde att det var vanligt att personen belastar sig själv, ifrågasätter sin egen kompetens och upplever en inre konflikt när denne stöter på motgångar i arbetet. Men framför allt trodde jag att upplevelsen av konflikter är nära sammankopplat med stress, då upplevelsen av att inte hinna med sina arbetsuppgifter eller ständigt behöva hålla ett högt tempo förmodligen påverkar arbetstillfredsställelsen och därmed mottagligheten för rollkonflikter. En person som inte trivs är förmodligen mer benägen att uppfatta negativa aspekter av arbetet och uppleva dem betungande? Eftersom min föreställning om socialsekreterarens arbete är att de har en hög ärendebelastning trodde jag att de upplevda rollkonflikterna skulle vara många och frekventa. Det finns framför allt tre huvudkategorier av copingmekanismer som jag trodde skulle nämnas som strategier för konflikthantering; problemfokuserad, emotionsfokuserad och socialt stöd. Av dessa trodde jag att socialt stöd skulle vara vanligast, att vända sig till kollegor och chef för att få avlastning.

5.2 En kvalitativ forskningsansats

Efter att valet av uppsatsämne fallit på att studera intrarollkonflikter som socialsekreterarens yrkesroll kan ge upphov till, måste valet av metod göras. Detta val står mellan två olika forskningsansatser, en kvantitativ eller en kvalitativ. Elofsson (2005) beskriver kvantitativ metod och menar att denna framför allt används för att ge svar på i vilken utsträckning ett fenomen förekommer, eller för att ge en bild av undersökningsgruppens upplevelse av något. Med andra ord kan man säga att metoden används då man vill *förkla-*

ra ett fenomen. Kvantitativ metod bygger på att materialet ska kunna klassificeras, att flera personer svarar samma sak. Insamlad data måste reduceras till beskrivbara statistiska enheter, annars går det inte att dra några slutsatser om hur vanligt, eller i vilken utsträckning ett fenomen förekommer. Materialet presenteras genom statistiska beräkningar, vilket kräver ett stort urval (Elofsson, 2005). Enligt Larsson (2005) försöker en kvalitativ metod däremot att få kunskap om individens subjektiva upplevelser utifrån dennes egna ord, tankar, känslor och meningsbeskrivningar. Syftet är framför allt att, utifrån intervjupersonens eget perspektiv, *förstå* hur denne upplever sin egen livsvärld. Kvalitativ metod innefattar tre huvudtyper av datainsamling; öppna intervjuer, direkta observationer och dokumentanalyser. Den kvalitativa metoden beskriver ofta sitt studieobjekt ur ett helhetsperspektiv, vilket dock innebär att undersökaren gör vissa avgränsningar och väljer att fokusera på vissa teman. Det är i själva analysen av dessa teman som ett helhetsperspektiv tillämpas genom att försöka förstå hur dessa hänger samman (Larsson, 2005). I denna uppsats har kvalitativ intervju använts som enda datainsamlingsmetod.

5.3 Kvalitativa intervjuer

Kvale (1997) menar att kvalitativa forskningsintervjuer är lämpade för studier där undersökaren vill förstå världen ur den intervjuades synvinkel, utveckla innebörden av människors erfarenhet och därigenom nå kunskap. Eftersom intresset för studien är att ge en bild av socialsekreterares egen uppfattning av sin yrkesroll med fokus på de intrarollkonflikter som denna kan ge upphov till ansågs kvalitativa intervjuer var det bästa sättet att fånga detta på. Larsson (2005) beskriver intervjun som ett kunskapande samtal, där intervjuaren försöker "uppleva vad den andra upplever" (s. 92) eller "se världen med den andres ögon" (s. 92), vilket ger en bra beskrivning av syftet med studien. Fördelen med kvalitativa intervjuer är således att det ges utrymme för den intervjuade att med egna ord ge sin bild av verkligheten, vilket är en förutsättning för den deskriptiva ansats jag valt. Vidare ser jag den personliga kontakten med den intervjuade som en fördel, då det ger en god referens till svaren genom att kroppsspråk, mimik och annat som kan förmedlas av sinnena kan vägas in i tolkningen (Svenning, 2003). Detta är något som försvinner i kvantitativa studier så som enkätundersökningar. En nackdel med intervjusituationen är dock att det är just en social situation, där relationer lätt utvecklas mellan intervjuare och intervjupersonen. En fara är därför att intervjuaren själv kan påverka de svar som ges (Svenning, 2003), vilket kan ha skett i studien då oplanerade följdfrågor har påverkat intervjupersonernas förutsättningar att beskriva sina upplevelser. Dessutom har vissa sedan tidigare har en relation till mig som intervjuare. Detta beskrivs vidare i avsnitt 5.6. Men då studien bygger på intervjupersonernas egna berättelser och upplevelser av sin yrkesroll bör detta inte ha varit av avgörande betydelse för resultatet. Kvale (1997) menar att en ömsesidig påverkan mellan intervjuare och intervjuperson istället kan vara en styrkefaktor. En annan nackdel med kvalitativ metod är att urvalet oftast inte är tillräckligt stort för generalisera materialet, vilket får sägas vara den största fördelen med kvantitativa studier. Då detta inte varit min ambition med studien överväger fördelarna med en kvalitativ metod.

Intervjuer kan vara mer eller mindre strukturerade, vilket innebär att intervjuaren i olika grad styr intervjun med frågor (Kvale, 1997). Till denna studie har en semistrukturerad form valts där en intervjuguide med tre olika teman konstruerats. Under varje tema följer ett antal frågor. Samma frågor har ställts till samtliga intervjupersoner, men olika följdfrågor, som inte finns angivna i intervjuguiden, har ställts för att få mer uttömmande svar. Dessa har varierat både i antal och formuleringar mellan de olika intervjusituationerna. Fördelen som jag ser med att ha förberedda frågor under intervjun är att alla intervjupersoner får samma premisser, varför en jämförelse av materialet underlättas. De berättelser som framställs under de olika intervjuerna är då i högre grad *lika* mycket påverkade av intervjuaren, vilket i en mer ostrukturerad form skulle variera beroende på vilken grad av styrning som intervjupersonen behöver för att ge sin berättelse. En nackdel skulle dock kunna vara att frågorna kanske inte ger utrymme för intervjupersonen att tala om sådant som de själva tycker är viktigt att belysa av det ämne som studeras. Ett försök att hantera detta har varit att ställa frågan om intervjupersonen vill tillägga något ytterligare. Att inte

använda sig av förberedda frågor under intervjun kan ge ett ostukturerat material som är svårhanterligt och tidskrävande för undersökaren att sortera, gruppera och klassificera (Kvale, 1997). Alla intervjupersoner får då heller inte samma frågor, vilket jag anser försvårar en jämförande tolkning av svaren. Jag har därför gjort bedömningen att en semi-strukturerad intervjuform varit att föredra.

5.4 Deduktion

När en studie ska genomföras finns tre sätt att arbeta, nämligen induktivt, deduktivt eller abduktivt (Larsson, 2005). Jag har valt ett deduktivt arbetssätt, vilket Larsson (2005) benämner som kvalitativ perspektivforskning. Det innebär att de teoretiska perspektiven ger riktning åt de frågor som ställs och hur tolkningen av det empiriska materialet kommer att se ut. Vid formuleringen av de frågeställningar som studien avser besvara har jag styrts av teori kring "human service organizations" och gräsrotsbyråkratier, eftersom de sade mig att socialsekreterarens yrkesroll kan ge upphov till intrarollkonflikter. De frågor som formulerats i intervjuguiden har till stor del grundat sig på både teori och tidigare forskning, då det gett fokus för vad som kan vara relevant att inrikta sig på. Slutligen vid analysen av materialet har jag använt teorin som en tolkningsmall för att förstå empirin (Larsson, 2005).

5.5 Litteraturunderlag

Kvale (1997) skriver att ett viktigt inledande moment i en forskningsstudie är att forskaren skaffar sig en teoretisk förståelse av det fenomen som ska undersökas. Detta är viktigt då den teoretiska bakgrunden kommer att påverka vad som betonas i intervjusammanhanget. Om inte forskaren är klar över den teoretiska bakgrunden innan datainsamlingen finns risk för att nödvändig information saknas när det är dags att analysera materialet (Kvale, 1997). Därför inleddes detta uppsatsskrivande med litteraturstudier där både teori och tidigare forskning på området lästs.

Litteraturen som använts i studien har till stor del sökts genom Göteborgs universitetsbiblioteks hemsida, i databasen GUNDA och LIBRIS. I databaserna Social Services Abstract och Academic Search Elite på samma hemsida samt på <http://scholar.google.se> har tidigare forskning och vetenskapliga artiklar sökts. De sökord som gett bäst resultat är roll, rollteori, konflikt, rollkonflikt, socialtjänst, myndighetsutövning, gräsrotsbyråkrati, human service organisations. Dessa ord har sökts på både svenska och engelska och i många olika kombinationer. På www.socialstyrelsen.se har forskningsrapporter sökts, med sökord som ekonomiskt bistånd och socialtjänsten. Där fanns forskningsöversikten "Socialtjänsten som organisation" utgiven av Socialstyrelsen (2003), i vilken kunskap om tidigare forskning på ämnet hämtats, som sedan lästs i original. Dessa forskningsrapporter har också resulterat i att annan referenslitteratur lästs. Även kurslitteratur från socionomprogrammet och tidigare studier har använts. Utöver detta har min handledare för uppsatsen givit tips om relevant litteratur.

5.6 Urval

Kvale (1997) menar att urvalet bör ligga mellan 5 och 25 personer. Eftersom jag är ensam författare till uppsatsen och tiden för genomförande är relativt kort har jag valt att göra fem intervjuer. Då målsättningen inte varit att generalisera utan endast att exemplifiera hur socialsekreterare ser på den egna yrkesrollen utifrån ett rollkonfliktperspektiv så anser jag inte att en eller ett par informanter till skulle göra så stor skillnad.

Min föreställning var att det skulle bli svårt att hitta socialsekreterare som skulle ha tid att ställa upp på att bli intervjuade, varför jag började med att söka informanter inom min egna bekantskapskrets. Anledningen till att jag frågade dessa personer är att jag trodde att det skulle finnas ett intresse av att delta. Av de socialsekreterare som tillfrågades tackade fem genast ja, varför inga andra socialsekreterare tillfrågades som varit tanken från början. Förfrågan om att delta skickades via e-post (se bilaga 1), då det fanns en tanke om att det då skulle vara lättare för personen att avböja än om en förfrågan gjorts muntligt eftersom

jag känner vissa av dem personligen. Då jag tänkt genomföra intervjuerna under socialsekreterarnas arbetstid tog jag även kontakt med respektive socialsekreterares chef för att få ett godkännande till detta. Förfrågan gjordes både per telefon och e-post, där ämnet för intervjuerna kort presenterades.

I och med att jag känner vissa av de intervjuade personligen sedan tidigare kan det ha påverkat materialet, eftersom socialsekreterarna kan ha anpassat sina svar efter detta. Då några av frågorna möjligtvis kan uppfattas som känsliga kanske intervjupersonerna påverkats av relationen, och antingen svarat återhållsamt eller öppenhjärtligt på frågorna som ett resultat av att de känner mig? Min uppfattning är att jag fått relativt öppenhjärtliga svar av vissa personer, och jag har ibland fått välja bort att transkribera text som intervjupersonen uttryckt är ”off the record”. En nackdel skulle därmed kunna vara att intervjupersonerna i efterhand upplevt att de berättat mer än vad de velat. Ingen har dock tagit kontakt i efterhand för att korrigera sina uttalanden. En fördel som jag sett är att intervjuerna blivit avslappnade och okonstlade, då jag själv känt mig bekväm i rollen som intervjuare. Dessutom tycks några av intervjupersonerna anpassat sina svar efter att de vet om min förförståelse för yrket, så att svaren kunnat ges mer direkt utan att exempelvis bakgrundsfakta först måste förklaras. På så vis anser jag att intervjuprocessen blivit kortare och jag har relativt snabbt kunnat ställa mer djupgående följdfrågor. Jag tror också att jag haft en fördel i att kunna sälla bort irrelevanta trådar och styra in samtalet på mitt eget intresseområde och därmed utnyttjat tiden på ett bättre sätt än om jag endast intervjuat personer som jag inte känt sedan tidigare, eller där jag inte haft den förförståelse som jag har.

5.7 Konstruktion av intervjuguide

Kvale (1997) anger att intervjufrågor kan bedömas både tematiskt och dynamiskt: tematiskt med hänsyn till dess relevans för det undersökta ämnet och dynamiskt med hänsyn till det mellanmänniska förhållandet i intervjun. Frågorna som konstruerats i denna studie relaterar tematiskt till socialsekreterarens yrkesroll, mer precist till konfliktladdade situationer i arbetet, vad som orsakar detta och hur socialsekreteraren hanterar sådana situationer. Frågorna är ställda på ett sådant sätt att de försöker komma fram till en analys av intervjupersonens föreställning om detta, snarare än spontana berättelser om yrkesrollen. Anledningen till att detta val av frågekonstruktion gjorts är att det under analysfasen blir lättare att strukturera intervjun. För att få ett dynamiskt flöde i intervjun har de övergripande, tematiska frågorna fått bilda tre olika teman (se bilaga 2). Under varje tema har ett antal frågor formulerats i avsikt att göra dessa tre teman lättbegripliga och hålla samtalet flytande. Vidare kan detta arbetssätt sägas vara deduktivt, då frågorna till viss del varit präglad av den teori och tidigare forskning jag valt.

Kvale (1997) beskriver nio olika typer av frågor som intervjun kan innehålla vilket jag har tagit i beaktande när jag konstruerat intervjuguiden. Dessa är: inledande frågor, uppföljningsfrågor, sonderande frågor, specificerande frågor, direkta frågor, indirekta frågor, strukturerande frågor, tystnad samt tolkande frågor. Tre inledande frågor ställdes till en början för att få information om personens bakgrund, avseende examensår, anställningstid på nuvarande tjänst och anledning till att just den tjänsten söktes. Jag uteslöt åldersfrågan då jag inte har för avsikt att analysera svaren utifrån ett åldersperspektiv och då min tanke är att erfarenheter av myndighetsutövning väger tyngre än personens ålder när det gäller upplevelser och hantering av rollkonflikter. De inledande frågorna har också till uppgift att vara en mjukstart, för att inte direkt kasta personen in i konfliktämnet. En inledande fråga har även använts som första fråga på det första temat, för att öppna upp för intervjupersonen att själv berätta det som faller dem in angående ämnet. Varje tema har sedan fem strukturerade frågor som alla följts upp med ytterligare frågor, såväl sonderande frågor som specificerande frågor när svaren inte varit uttömmande. Även tolkande frågor har använts för att, som Kvale (1997) menar, verifiera den egna tolkningen av intervjupersonens uttalanden och därmed öka validiteten, men även för att klargöra eller omformulera uttalanden som varit otydliga eller svåra att förstå. Ibland har tystnad använts för att ge intervjupersonen chans till reflektion och eftertanke, vilket då kan ha givit fördjupade svar.

5.8 Pilotintervju

Både Kvale (1997) och Svenning (2003) talar om vikten av att genomföra en pilotintervju före de egentliga intervjuerna. Kvale (1997) fokuserar på hur detta kan påverka intervjuarens kvalifikationer i positiv bemärkelse, och Svenning (2003) talar om betydelsen av att pröva både frågornas innehållsliga, språkmässiga och strukturella kvalitet. Att genomföra pilotintervjuer kan alltså ge svar på hur väl de konstruerade frågorna fångar upp det som avses undersökas. Det ger också viktiga erfarenheter kring hur lättförståeliga frågorna är för intervjupersonen. Svenning (2003) beskriver vikten av att frågorna inte känns konstlade eller krångliga, samt att de ställs i en genomtänkt ordningsföljd. Intervjuaren bör erbjuda en struktur för samtalet så att den intervjuade inte behöver hoppa mellan olika frågeområden (Svenning, 2003).

Innan intervjuerna genomfördes testades intervjuguiden språkmässigt och innehållsmässigt på två personer i syfte att få konstruktiv kritik. Detta var dock inga pilotintervjuer i den bemärkelse som Kvale (1997) syftar på, utan hade endast för avsikt att ge synpunkter på utformningen av intervjuguiden. De intervjuade besvarade aldrig frågorna utan hade fått till uppgift att beskriva hur de uppfattade frågan, varpå en bedömning av om formuleringen lyckats fånga in det som avsetts kunde göras. Frågornas ordningsföljd och lättfattlighet bedömdes också. Ingen av dessa personer har ett myndighetsutövande yrke, men gav värdefulla synpunkter på frågornas utformning. Efter dessa pilotintervjuer gjordes ett par språkmässiga korrigeringar för att öka förståelsen.

5.9 Genomförande

Intervjuerna har genomförts på respektive intervjupersons arbetsplats och i ostörd miljö på deras tjänsterum. Inledningsvis informerades deltagarna åter igen om studiens syfte, frivilligt deltagande, möjlighet att avbryta och hur det inspelade materialet skulle användas. Ingen av deltagarna motsade sig att bandspelare användes, men vissa ville försäkra sig om att materialet skulle raderas så snart som möjligt. Intervjuerna varade mellan 45 och 70 minuter.

Kvale (1997) tar upp skillnaderna i tal- och skriftspråk och de för och nackdelar som finns med en ordagrann eller mer tolkad transkribering av texten. En ordagrann återgivning kan vara osammanhängande och förvirrat, och den intervjuade känner kanske inte igen sig själv. Denna form är nödvändig för språklig analys. Men då mitt syfte varit att förmedla meningen av det som intervjupersonerna berättat är en tolkad och skriftspråksanpassad tolkning att föredra för att få en mer flytande skriftlig form. Jag anser även att detta är ett mer etiskt korrekt sätt att återge intervjuerna utifrån syftet med studien. I transkriberingsprocessen har därför frihet tagits att omformulera vissa citat för att öka läsbarheten. Det har skett genom att utfyllnadsord så som ”ju”, ”va”, ”liksom”, ”alltså” och dylikt har uteslutits i de fall där det ansetts lämpligt. Jag anser därmed inte att innebörden av det som sagt har förändrats, utan att det enbart underlättar för läsaren att följa med i resonemanget. Av de citat som sedan valt ut som belysande exempel har vissa ytterligare anpassats språkmässigt för att underlätta förståelsen, vilket främst har handlat om att ändra ordföljden till ett mer korrekt skriftspråk. Detta då jag bedömt att det annars kan bli svårt att begripa citatet då det tagits ur sitt sammanhang. Många citat har inte omformulerats. Under transkriberingen har även uteslutits vissa exempel där specifika klienter omnämns, då jag inte funnit att det är av nödvändighet för materialet. Istället har sådana exempel vissa gånger sammanfattats med mina egna ord, för att jag själv ska förstå resonemanget när jag analyserar materialet. Utskrivningen av materialet resulterade i 37 sidor text som behandlats tematiskt för att finna gemensamma kategorier i svaren. Detta skedde genom att jag först skrev kommentarer i marginalen för att få en överblick över svaren. Dessa kommentarer har sedan överförts på ett nytt pappersark där tre kolumner spaltats upp, en för varje tema. Varje intervjuperson behandlades för sig, för att finna kategorier i varje enskild deltagares svar. Dessa har sedan jämförts sinsemellan för att hitta gemensamma svars-kategorier. Under varje tema har tre-fyra svars-kategorier kunnat urskiljas.

5.10 Bortfall

Den ljudmässiga kvaliteten på intervjuerna har varit god och inga bortfall på de grunderna har därmed skett. Däremot har en av intervjuerna blivit påverkad av att intervjupersonen varit dubbelbokad och därmed inte haft de i förväg önskade 60 minuterna till förfogande. Jag upplevde mig stressad av situationen för att hinna med att ställa alla frågor, och fick därmed välja bort att ställa vissa följdfrågor för att dels stämma av att den tolkning jag gjort av svaren varit korrekt och dels för att få mer uttömmande svar. Som en konsekvens av detta har något färre citat använts från denna intervju.

5.11 Analysmodell – Hermeneutik

Jag har valt att använda mig av ett hermeneutiskt, eller meningstolkande, synsätt i min analys av intervjumaterialet. Hermeneutik innebär tolkning av texter, och syftar till att finna en giltig och gemensam förståelse av en texts mening, eller som Kvale (1997) skriver, att blottlägga den avsedda eller uttryckta meningen. I denna process har undersökarens förförståelse stor betydelse. Kvale (1997) menar att en intervjutext inte är given, då den både skapas och tolkas av intervjuaren och denne kan förhandla med den intervjuade om textens tolkning. En hermeneutisk tolkning av intervjutexterna går utöver det direkt sagda för att försöka finna en meningsfull helhet. Just holism är ett nyckelbegrepp inom hermeneutiken. Holism innebär att utifrån helheten, det vill säga hela intervjun, ställa delar av den, teman och enskilda citat, i relation till varandra, helheten och den teoretiska grunden för undersökningen för att därmed få en större förståelse för meningen i det som intervjupersonerna sagt (Kvale, 1997). Detta beskriver både Kvale (1997) och Lilja (2005) som den hermeneutiska cirkeln, vilket innebär ett sätt att arbeta med texten så att delarnas mening, t ex enskilda citat, förstås av textens helhetliga mening. Helhet kan vara hela intervjun i sig, samtliga intervjuer i undersökningen, hur det är att arbeta med myndighetutövning och så vidare. Vad som är helheten i sammanhanget väljs utifrån studiens syfte (Kvale, 1997). Lilja (2005) menar att i en intervju som fokuserar på vissa delteman, kan tolkningen av varje deltema påverkas av hur man uppfattar den mening som, via tolkning, tycks framträda när man beaktar alla de teman som intervjun fokuserat på. Utifrån denna analysmodell är tanken att en huvudtolkning, en essens, ska växa fram som förklarar sambandet mellan olika deltolkningar som gjorts.

Utifrån den hermeneutiska analysmodellen har jag därför valt att redovisa materialet utifrån de tre olika teman som delat upp intervjun, nämligen vilka intrarollkonflikter som socialsekreteraren kommer i kontakt med, vilka orsaker de ser till dessa rollkonflikter samt hur dessa hanteras. Resultatkapitel och analyskapitel har slagits samman för att undvika onödiga upprepningar, en analys av materialet följer därför direkt efter redovisning av resultatet under varje tema. Utöver dessa tre ovannämnda teman har jag även valt att som ett eget avsnitt redogöra för och analysera resultat kring de både rollerna som stödjare och myndighetsutövare. Anledningen är att jag anser att det är en viktig bakgrund för förståelsen av dessa teman. Det första temat, vilka rollkonflikter som socialsekreterare kommer i kontakt med i sitt arbete, har delats in i tre underkategorier utifrån den tolkning jag gjort av vilka rollkonflikter som deltagarna har uppgett. Temat om vad som kan orsaka intrarollkonflikter för socialsekreterarna har delats in i fyra kategorier, liksom det sista temat om rollkonflikthantering. Intervjuerna redovisas inte i sin helhet, utan endast sammanfattningar och citat används. Vid tolkningen av intervjuerna har jag även vägt in sådant som förmedlats via kroppsspråk, mimik och tonfall, och som därmed kanske inte framkommer av citaten. Min avsikt var att få en jämn fördelning över hur deltagarna citeras, men då jag ansett det viktigare att använda de citat som bäst exemplifierar det jag avsett att belysa är fördelningen ibland ojämn. Några intervjupersoner förekommer generellt mindre, och vissa förekommer mer i ett tema än i ett annat. Jag har använt ett deduktivt arbetssätt då den teori och tidigare forskning som valts ut har använts som en tolkningsmall för intervjumaterialet. Genom att använda flera modeller och teoretiska perspektiv för att försöka förklara materialet kan jag sägas ha använt teoritriangulering, som är ett sätt att öka trovärdighet och säkerhet i analysen (Larsson, 2005). I tolkningen av ett citat har jag försökt att utgå från intervjun som helhet, från samtliga intervjuers helhet alternativt från varje tema eller

kategori som helhet. Varje tema avslutas med en sammanfattning av de viktigaste resultaten och tolkningarna därav som besvarar frågeställningen. Kapitlet avslutas med en helhetsanalys som också fungerar som sammanfattning av resultaten.

5.12 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Enligt Kvale (1997) kan validitet sägas gälla studiens giltighet, att studiens metod undersöker vad den är avsedd att undersöka. Utifrån syftet med denna studie, att få socialsekreterarnas egen uppfattning om det undersökta fenomenet, har jag använt mig av kvalitativa intervjuer, vilket är en lämplig metod för detta ändamål (se avsnitt 5.3). Som ett sätt att öka en studies validitet har Kvale (1997) konstruerat en tablå över sju faser där olika överväganden bör göras. Jag ska koncentrera min diskussion om studiens validitet kring tematisering, intervju, utskrift och analys.

Validitet i tematiseringsfasen innebär enligt Kvale (1997) att det finns en logik i härledningarna från teorin till studiens frågeställningar. För att studera socialsekreterares upplevelser av rollkonflikter, vad som orsakar dem och hur de hanteras har jag använt mig av rollteori, teori kring rollkonflikthantering och maktteori. Till detta tillkommer även tidigare forskningsresultat kring socialarbetares yrkesroll och arbetssituation som kan härledas till frågeställningarna, men framför allt till frågeställningen om vad som orsakar rollkonflikter. Jag gör bedömningen att detta är adekvata utgångspunkter och därmed uppfyller kraven på validitet. Även Svenning (2003) tar upp detta, men på ett annat sätt. Författaren skiljer på inre och yttre validitet. Förenklat kan skillnaden förklaras som att den inre validiteten berör uppläggningsfasen av studien och den koppling som finns mellan teori och empiri, vilket alltså är det samma som Kvale (1997) syftar på, medan yttre validitet berör studiens helhet och förankring i en vidare ram. Vidare talar Svenning (2003) om att den inre validitet innebär att undersöka rätt grupp av människor, att använda rätt mätinstrument och tillräckligt med frågor för att täcka in området, vilket jag anser att studien till stor del uppfyller. Möjligen kunde ibland fler följdfrågor ha ställts för att få mer omfattande svar.

Validitet vid intervjuprocessen gäller främst tillförlitligheten hos intervjupersonernas svar, men även kvaliteten hos intervjufrågorna (Kvale, 1997). Jag har beaktat denna fråga genom att under intervjuerna ställa tolkande frågor för att bekräfta att min tolkning av personens svar är giltigt. En möjlig felkälla kan här tas upp, då det vid en av intervjuerna rörde tidsbrist och denna typ av tolkningar inte ställdes i den utsträckning som jag själv önskat (se avsnitt 5.10). Vidare har två pilotintervjuer genomförts för att testa intervjufrågorna innan intervjuerna genomförs, för att göra en bedömning om huruvida frågorna fångar in det som är avsett (Svenning, 2003). Av dessa pilotintervjuer bedömdes att frågorna var lättfattliga och fångade in de ämnen som jag avsett att få information om. Dock framkom vid ett par intervjuer att en av frågorna behövde en vidare förklaring för att kunna förstås på det avsikliga sättet. Vidare kan nämnas att det faktum att vissa av intervjupersonerna känner mig sedan tidigare kan ha påverkat validiteten, då det kan ha styrt svaren (se avsnitt 5.6 för en längre diskussion). Att det har varit socialsekreterarnas egna upplevelse av undersökningsområdet som varit föremål för denna studie gör det ytterligare svårt att kontrollera tillförlitligheten i det som sägs.

Vad gäller validitet vid utskriften av intervjuerna menar Kvale (1997) att detta är beroende av den språkform som valts. Jag har valt att omformulera materialet till skriftspråk vid transkriberingen och sedan ytterligare när citat använts i uppsatsen. Detta skulle således påverka validiteten enligt Kvales (1997) synsätt, men jag anser inte att giltigheten av innehållet i det som sagts har ändrats. Ett annat problem som Kvale (1997) benämner är det faktum att intervjumaterialet redan vid transkriberingen innehåller tolkning (se avsnitt 5.11) och därmed är beroende av intervjuaren, vilket skulle innebära att resultaten heller inte är giltiga.

Slutligen vid analysen av materialet är validiteten beroende av om tolkningarna är logiskt hållbara. Svenning (2003) talar i detta sammanhang om yttre validitet, teoretisk validitet

eller begreppsvaliditet, vilket berör den teoretiska grund som uppsatsen vilar på och möjligheterna till att generalisera resultaten. Kvale (1997) beskriver att en studies generaliserbarhet syftar på att utifrån ett empiriskt material kunna dra generella slutsatser som är giltiga inte bara för deltagarna i en studie utan till en hel population, som exempelvis alla socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd. Detta kräver att materialet behandlas statistiskt och att deltagarna dessutom valts ut slumpmässigt från populationen, vilket sällan är fallet med kvalitativa studier enligt Kvale (1997). Istället är det vanligt att urvalet sker efter tillgänglighet, varför generaliserbarheten ofta ifrågasätts vid kvalitativa studier. Min ambition har inte varit att generalisera utan endast exemplifiera hur socialsekreterare kan uppleva det undersökta fenomenet, varför validiteten av analysen endast kan sägas gälla hur logiska tolkningarna är utifrån de teoretiska utgångspunkterna. Därför blir teorins generaliserbarhet viktig, det vill säga att den kan tillämpas på uppsatsens undersökningsområdet. Min bedömning är att de kan det. Ytterligare sätt att öka validiteten är att använda teoritriangulering, vilket innebär att flera teorier används för att förklara materialet, vilket jag kan sägas ha gjort.

Med reliabilitet menas resultatens konsistens, eller med andra ord undersökningens tillförlitlighet. Begreppet syftar till intersubjektivt testbara studier, vilket innebär att en studie ska kunna återupprepas av någon annan och då ge samma resultat. Även mätverktygens tillförlitlighet hör till denna fråga. Förenklat skulle det kunna uttryckas som att slumpfaktorer inte påverkat resultatet (Kvale, 1997, Svenning, 2003, Larsson, 2005). Kvale (1997) tar upp intervjuens frågor som ett sätt att mäta reliabiliteten. Om samma frågor ställs, fast av olika intervjuare, skulle svaren förmodligen bli de samma? I denna studie har dock deltagarna fått dels olika följdfrågor och dels respons på sina svar, varför intervjuerna kan sägas vara färgade av mig som intervjuare eftersom intervjusituationen är ett samspel som styrs av de tolkning som görs. Jag menar att det är svårt att bortse från slumpfaktorers inverkan på svaren och därmed svårt att uppskatta reliabiliteten i en kvalitativ studie. Svenning (2003) ger stöd för detta antagande och menar att reliabilitetsfrågan inte är gällande i samma utsträckning för en kvalitativ studie som för en kvantitativ, då den förstnämnda är mer exemplifierande än generaliserande.

5.13 Etiska överväganden

I "Vetenskapsrådets forskningsetiska principer för humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning" benämns fyra etiskt viktiga krav som en forskare bör förhålla sig till som jag tagit hänsyn till i studien. De fyra kraven är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (www.vr.se).

Informationskravet innebär att forskaren skall informera deltagarna i studien om att deltagandet är frivilligt och om att de när som helst har rätt att avbryta sin medverkan, samt att de uppgifter som insamlas inte kommer att användas för något annat syfte än för forskning. Forskaren ska även upplysa om studiens syfte och hur forskningsresultaten kommer att offentliggöras. Detta kan göras antingen muntligt eller skriftligt, både vid en förfrågan om att delta i studien och vid själva genomförandet (www.vr.se). I den skriftliga förfrågan som mailades ut (se bilaga 1) informerades om studiens syfte, att deltagandet var frivilligt, rätten att när som helst kunna avbryta intervjun samt information om uppsatsens offentliggörande. Denna information återupprepades sedan vid intervjutillfällena, där deltagarna även erbjöds att ta del av den färdiga uppsatsen.

Samtyckeskravet är den andra etiska principen och innebär att deltagare i en undersökning har rätt att själva bestämma över sin medverkan samt hur länge och på vilka villkor de skall delta (www.vr.se). I studien lämnades samtycke i samband med att socialsekreterarna besvarade den förfrågan de fått per e-post, och ytterligare en gång vid själva intervjutillfället. I förfrågan som skickats ut angavs en ungefärlig tid som intervjun skulle beräknas ta samt att bandspelare skulle användas. Ingen av de socialsekreterare som anmälde intresse av att delta kommenterade premisserna för intervjun.

Konfidentialitetskravet innebär att uppgifter om deltagarna ska ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifterna skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem (www.vr.se). I förfrågan som mailades ut förklarades att materialet från intervjuerna kommer att avidentifieras, och samtliga personer kommer att hanteras anonymt. Med anledning av detta redovisas inte i vilken kommun som deltagarna arbetar. Materialet från intervjuerna har vidare behandlats så att uppgifter som kan härledas till en specifik person inte tagits med i analysen. Vid intervjuerna informerades om att det inspelade materialet skulle förstöras efter det att uppsatsen var färdigställd.

Nyttjandekravet innebär att uppgifter insamlade om enskilda personer endast får användas för forskningsändamål (www.vr.se), vilket stod angivet i den skriftliga förfrågan som mailades ut till socialsekreterarna.

Kvale (1997) beskriver de moraliska implikationerna som en intervjuundersökning ger upphov till i studiens samtliga steg, vilka kan sammanfattas i tre etiska riktlinjer: informerat samtycke, konfidentialitet och konsekvenser. Informerat samtycke innebär att informera om studiens generella syfte, studiens uppläggning och om risker och fördelar som ett deltagande kan innebära. Detta sammanfaller i stort med de forskningsetiska principer som beskrivits ovan, varför jag anser dessa krav vara tillgodosedda. Jag har valt att vid den första kontakten via e-post informera om studiens generella syfte, och vid intervjutillfället informera om det mer specifika syftet genom att uppge vilka teman jag avser belysa. Att säkra konfidentialiteten måste göras gällande under hela studiens genomförande. För min del har det inneburit hänsynstaganden i redovisning av resultat och analys så som att presentera de intervjuade som grupp istället för en och en, eller att citat som är typiska för en viss person har omformulerats något. Dessutom har jag valt bort att använda mig av vissa dokument så som lokala riktlinjer för handläggande av ekonomiskt bistånd som kunde varit användbara, för att inte avslöja i vilken kommun/kommundel som intervjuerna genomförts. Kvale (1997) menar vidare att en viktig aspekt att ta hänsyn till är de konsekvenser som deltagande i studien kan medföra för intervjupersonerna, både i själva intervjusituationen som senare effekter av att ha deltagit i intervjun. Undersökaren måste ställa sig frågan om innehållet i intervjun kan tänkas vara känsligt, till exempel om överordnade tar del av studiens resultat. Eftersom uppsatsen berör ämnet rollkonflikter i yrkesrollen som socialsekreterare, vilket per definition innebär att det finns motstridiga förväntningar på personen, kan uppsatsen i vissa avseenden uppfattas som känslig. Frågor om hur dessa rollkonflikter hanteras kan ge upphov till svar som, ur den intervjuades perspektiv, ger en bild av yrkesutövandet som inte känns helt tillfredsställande. Jag har ändå gjort bedömningen att intervjusituationen ger utrymme för deltagarna att själva formulera sina svar och välja hur mycket eller litet de vill berätta. En annan konsekvens som skulle kunna bli aktuell är att intervjupersonerna genom mina frågor börjar tänka i nya banor kring sin yrkesroll, och börjar se problem som de inte tidigare funderat över. Risken att så att säga så ett frö till missnöje som inte fanns där från början. Jag tror dock inte att detta varit fallet i denna studie, då samtliga deltagare gett intryck av att ha en klar uppfattning kring ämnet. Dock fanns tillfällena när någon intervjuperson reagerade på mina följdfrågor och kom till andra insikter kring sitt arbete.

5.14 Kritik och felkällor

Eftersom intervjusituationen är en social situation mellan, i detta fall, två människor är risken för att en relation mellan intervjuare och intervjuperson utvecklas. Därför kan så kallade intervjuareffekter uppstå. Framförallt, menar Svenning (2003) är risken stor för att den intervjuade svarar i en riktning som denne tror att intervjuaren premierar. Det finns en risk för att detta skulle förekomma i denna studie eftersom frågorna som ställts byggts på en deduktiv ansats och utformats efter teori om vilka intrarollkonflikter som socialsekreterarens yrkesroll kan ge upphov till. Frågorna har således varit riktade mot att undersöka den intervjuades upplevelser av just dessa former av rollkonflikter, varför svaren kan ha påverkats av detta. Exempelvis kan svaren blivit styrda genom att intervjupersonen svarar med samma språkbruk som används i den tolkning eller följdfråga som ställts. En annan

form av intervjuareffekt som Svenning (2003) benämner är då intervjuaren genom mimik och kroppshållning visar gillande eller ogillande och därmed påverkar svaren som ges. Huruvida detta varit gällande i studien är svårt att svara på, men är en risk som bör nämnas och tas i beaktande vid tolkningen av resultaten. En tredje intervjuareffekt är då intervjuaren tolkar svaren fel, vilket kan bli gällande på intervjupersonen ger osammanhängande svar. Anledningen till feltolkningen är, enligt Svenning (2003), att intervjuaren söker konsistens och därmed omedvetet omtolkar svaren för att de ska bli sammanhängande och logiska. I denna studie har svaren många gånger varit just osammanhängande, men även ambivalenta eller motsägelsefulla, vilket kan ha lett till att min tolkning av svaren inte stämmer överens med den ursprungliga innebörden.

På grund av tidsbrist genomfördes aldrig en pilotintervju av den art som Kvale (1997) syftar på, det vill säga med en person som liknar dem i urvalsgruppen och som kunnat besvara frågorna utifrån sin yrkesroll. Detta hade möjligtvis kunnat resultera i ett bättre mätinstrument, intervjuguide, med specificerade frågor som fångat in det undersökta fenomenet än bättre. De pilotintervjuer som genomfördes bedöms dock som värdefulla och givande, då den kritik som gavs visade att frågorna uppfattades som relevanta och adekvata för sammanhanget. I stort sett alla frågor fungerade bra, utom något undantag där ett par intervjupersoner inte förstod frågan. Då det rörde sig om samma fråga har denna förklarats på ett annat sätt i efterföljande intervjuer, vilket kan styrt intervjun på så sätt att intervjupersonen letts in på andra spår än vad fallet varit vid tidigare intervjuer. Värdefulla trådar och följdfrågor som upptäckts i de första intervjuerna har använts även vid följande intervjuer, vilket kanske hade kunnat upptäckas redan vid en pilotintervju.

En felkälla som kan ha påverkat materialet är att en bättre förklaring till de begrepp som använts i intervjuguiden kunde ha gjorts, då jag upplever att svaren många gånger mest tycktes röra direkta konflikter med klienterna. Innehållet styrdes ibland av den innebörd deltagarna själva lade in i begreppet rollkonflikt, vilket inte alltid överensstämde med den jag själv valt att använda.

Vidare är en möjlig felkälla att intervjuerna kan ha påverkats av det faktum att intervjupersonerna i vissa fall känt intervjuaren sedan tidigare. De svar som getts kan å ena sidan tänkas vara präglade av att inte vilja säga för mycket, att hålla distans, eller å andra sidan att intervjupersonen har sagt mer än de egentligen kanske velat säga. Detta diskuterades under avsnittet om urval (5.6).

6. Resultat och analys

I kapitlet kommer de tre frågeställningarna som presenterades i första kapitlet att besvaras, vilka jag delat in i var sitt tema. Den första frågeställningen avseende vilka intrarollkonflikter socialsekreterare upplever är det första temat och presenteras i avsnitt 6.3, den andra frågeställningen i 6.4 och så vidare. Varje tema har sedan delats in i kategorier som jag tycker mig ha kunnat urskilja i det empiriska materialet. Figur 1. ger en översikt över kapitlet. Inledningsvis ges en kort presentation av intervjugruppen, och därefter beskrivs och analyseras socialsekreterarens dubbla roll då det enligt min mening är viktigt för förståelsen av de tre efterföljande avsnitten, där resultaten från mina frågeställningar presenteras och analyseras. Studiens resultat presenteras i form av sammanfattningar och citat som sedan analyseras utifrån den tidigare forskning och den valda teori som finns presenterad i kapitel tre och fyra. När flera citat presenteras i följd anges efter varje citat vem som sagt det, i annat fall innan citatet. Sist under varje avsnitt följer en sammanfattning av de viktigaste resultaten. Kapitlet avslutas med en helhetsanalys, avsnitt 6.6.

Jag vill påpeka att det kan förekomma en del upprepningar eftersom varje tema är närliggande varandra. Att särskilja resultaten har därför ibland varit svårt, vilket inneburit att visa tolkningar och slutsatser återkommer och byggs vidare i senare delar av kapitlet.

6.2 Ett dubbelt uppdrag	6.3 Tema 1: Intrarollkonflikter	6.4 Tema 2: Orsaker	6.5 Tema 3: Rollkonflikt-hantering
6.2.1 Den stödjande rollen	6.3.1 Konflikt mellan utifrån kommande förväntningar	6.4.1 Dokumentationskrav, fyrkantighet och tidsbrist	6.5.1 Vända sig till andra
6.2.2 Den myndighetsutövande rollen	6.3.2 Konflikt med självbilden	6.4.2 Individuella bedömningar	6.5.2 Fyrkantighet
6.2.3 Stödjande roll kontra myndighetsutövande roll	6.3.3 Konflikt kring uppdraget	6.4.3 Svåra ärenden och otillräckliga medel	6.5.3 Gilla läget
6.2.4 Sammanfattning	6.3.4 Sammanfattning	6.4.4 Den mänskliga faktorn	6.5.4 Prioriterade klienter
		6.4.5 Sammanfattning	6.5.5 Sammanfattning

Figur 1 Översiktstabell kapitel 6

6.1 Presentation av intervjugruppen

Det empiriska materialet till denna studie bygger på intervjuer med fem socialsekreterare, fyra kvinnor och en man. Av anonymitetsskäl har jag valt att ge intervjupersonerna en siffra. Deltagarna har arbetat mellan drygt ett och fyra år på respektive arbetsplats. För flera av dem är tjänsten den första efter avslutad socionomutbildning. På frågan om varför just den tjänsten söktes var det flera som svarade att det var svårt att få arbete, men att de ansåg att det var ett spännande, intressant eller roligt arbete.

6.2 Ett dubbelt uppdrag – den myndighetsutövande rollen och den stödjande rollen

Innan jag redovisar resultaten från frågeställningarna vill jag beskriva den dubbelhet som socialsekreterarens arbete innehåller, att både inneha en myndighetsutövande roll och en stödjande roll, med belägg från empirin (se avsnitt 1.2, 2.2 och 2.3 för definitioner). Anledningen till att jag gör det är att det, som jag ser det, är just dessa roller som är inkopplade när socialsekreteraren upplever intrarollkonflikter varför det är en viktig bakgrund till kommande resultatredovisning. Resultaten från studien visar att intervjupersonerna var väl medvetna om dessa båda roller och de svårigheter som de kunde medföra. Det tycktes vara svårt att kombinera de båda rollerna samtidigt. Klientens och organisationens förväntning-

ar på socialsekreteraren upplevdes inte alltid sammanfalla, och jag tycker mig kunnat urskilja att den myndighetsutövande rollen ofta får företräde framför den stödjande. Jag ska här redovisa för de svar som getts angående de olika förväntningarna på rollerna och det som jag anser kan förklara varför den ena får företräde framför den andra.

Innan jag går in på att presentera resultat kopplat till de båda rollerna vill jag återknyta till enden som samhället tillskriver innehavaren av en viss position, således förväntningar kring vad en person ska göra som innehavare av en roll. Dessa förväntningar är gällande för personen i en viss kontext, och kan alltså sägas vara karaktäristiska för en viss position eller roll (Biddle, 1979). Till socialsekreterarens yrkesroll finns alltså förväntningar kring vad de ska göra som handläggare i ett ärende. Jag skiljer på två olika typer av förväntningar, de myndighetsutövande och de stödjande förväntningarna. För att förenkla resonemanget kan de myndighetsutövande förväntningarna främst sägas komma från organisationen och de stödjande förväntningarna främst från klienten.

6.2.1 Den stödjande rollen

Vad gäller den stödjande rollen svarade intervjupersonerna att de förväntningar som klienten ställde var höga, att de inte alltid rymdes inom uppdraget och kunde vara svåra att leva upp till. Främst handlade det om att stödja och lyssna, vara tillgänglig och ge ett gott bemötande. Följande citat av intervjuperson 1, 2 och 3 får exemplifiera:

”Jag tror att de förväntar sig att jag ska lyssna på deras berättelse, vad de har för problem. De vill att jag ska förstå deras ekonomiska situation” (intervjuperson 1).

”Om man tänker klienternas bild, så är väldigt mycket fokus på pengarna, att de ska komma i tid och de ska få det som de är berättigade till och så vidare. Men också att man alltid ska vara där, svara i telefon, vara tillgänglig så mycket som möjligt” (intervjuperson 2).

”De har ganska höga förväntningar på en, ibland tänker man i diskussioner att det låter som om jag bara hade dem som klienter, men man har ju några till! De vill gärna att man ska försöka fixa och dona och greja och ringa och ordna, och gå med dem överallt. Ja, man ska vara lite morsa åt dem” (intervjuperson 3).

Jag anser att alla dessa tre citat kan tolkas som olika uttryck för att det är ett personligt bemötande som önskas. Bilden som ges av klienter i första citatet uppfattar jag som en önskan om att inte behöva se sig själv som klient, utan som en individ med en unik problemsituation. I det andra citatet ställs krav på tillgänglighet, att få personlig service av sin handläggare, vilket också det kan tolkas som ett behov av att bli personligt bemött. Likaså det tredje citatet där klienter tar upp tid och resurser som om de tror sig vara handläggarens enda ärende kan ses som ett uttryck för detta. Utifrån Billquist (1999) tolkar jag detta behov av ett personligt bemötande som att klienternas förväntningar motsvarar det som kan benämnas som en stödjande roll hos socialsekreteraren. Vidare uppgav intervjupersonerna att en stor del av den stödjande rollen är vikten av att argumentera och föra klientens talan inför överordnade, vilket ofta rör ansökningar där en individuell bedömning avseende om särskilda skäl föreligger ska göras.

6.2.2 Den myndighetsutövande rollen

Det som problematiserar bilden är att intervjupersonerna, enligt min tolkning, upplevde att organisationens förväntningar inte alltid kan sammanfalla med det som kännetecknar den stödjande rollen. Samtliga deltagare lyfte fram de administrativa kraven på dokumentation, snabb handläggning och att kräva in underlag, som den kanske mest framträdande förväntningen från organisationen. Detta upplevdes som tidskrävande och påverkade klientarbetet. Andra förväntningar som framkom var att kunna samarbeta med andra myndigheter, att stödja klienten och hålla sig uppdaterad kring annan samhällsservice. Många av de förväntningar som uppgavs komma från organisationen kan placeras in under den myndighetsutövande rollen. Mindre av dessa förväntningar under den stödjande rollen, även om sådana svar också förekom. Att tillhandahålla personliga service och vara till-

gänglig var förväntningar som upplevdes komma från både klient och organisation. Men många av svaren anser jag tyder på att organisationens förväntningar upplevdes väga tyngre än klientens sådana. Intervjuperson 2 och 3 säger så här:

”Det här med dokumentation och den biten, det tar väldigt mycket tid. Den förväntningen finns ju absolut, och det är något som man måste göra” (intervjuperson 2).

”Organisationen har förväntningar på att man ska spara pengar, avsluta långvariga ärenden. Det är ju målen hela tiden...” (intervjuperson 3).

Vad som inte framgår av ovanstående citat men som jag tycker mig kunna urskilja är ett mönster i intervjupersonernas sätt att prata. När det gäller organisationen så är förväntningar mer associerade med krav, men denna association görs, som jag ser det, inte lika ofta när samtalet rör klientens förväntningar. Denna uppfattning har jag kanske framför allt fått från att observera deltagarnas kroppsspråk, mimik och tonfall varför det är svårt att exemplifiera. Jag tolkar detta som ett uttryck för att organisationens förväntningar på socialsekreteraren upplevs mer belastande, eller åtminstone väger tyngst, i förhållande till klientens sådana. En möjlig förklaring till detta anser jag att Biddle och Thomas (1979) kan ge. Författarna menar att de förväntningar som finns på en rollinnehavare är mångtydiga och därmed måste särskiljas. Att inneha en roll kan innebära att vara *tvungen* att utföra ett beteende, eller att man *borde* göra det. Författarna skiljer därför på normer, som de menar står för mer latent förväntningar, och krav, som de menar står för de öppet uttryckta förväntningar som ställs. Jag menar att den myndighetsutövande rollen grundar sig i förväntningar som riktas på personen så som samhällsrepresentant, och därmed utgår från lagstiftning, regler och policybestämmelser. Så som myndighetsrepresentant ansvarar socialsekreteraren för att inte felaktigt bistånd utbetalas, vilket tar sig uttryck i en kontrollerande hållning. Dessa förväntningar är öppet uttryckta och reglerade i lag varför de kan likställas med vad Biddle och Thomas (1979) menar är krav, som socialsekreteraren *måste* följa. Den stödjande rollen som mer präglas av klientens egna behov och förväntningar är mer av en norm som talar om för socialsekreteraren vad hon *borde* göra, vilka lärs in genom socialisation vid exempelvis utbildning och på arbetsplatsen (Beronius, 1986). Förväntningar kring detta finns både från klienten, organisationen och socialsekreteraren själv, så väl som från andra aktörer i omgivningen. Ett citat från intervjuperson 2 får exemplifiera:

”Det behöver inte vara så att jag tycker att det är rätt nödvändigtvis, men lagstiftningen säger så här, praxis säger så här och chefen säger så. [...] Det är klart att jag ser att det är en konflikt, men då kan jag stå på mig. Och då blir det sällan ett problem för mig”.

Som jag ser det, talar denna uppdelning av förväntningar för att det är den myndighetsutövande rollen som kommer att få företräde i en konflikt mellan de båda rollerna, vilket även framgår av citatet ovan. Förklaringen, menar jag, finns att hitta inom rollteorin. Om en individ som innehar en roll inte lever upp till de förväntningar som finns riktas sanktioner mot denne. Sanktioner kan vara av olika styrka och människan är benägen att välja det agerande som ger minst negativa sanktioner (Gross, m fl, 1979). Den myndighetsutövande rollen är styrd av lagar och att inte följa de krav som finns på rollen kan i värsta fall innebära att den egna platsen i organisationen äventyras, eller kan i vissa fall bedömas vara tjänstefel. De sanktioner som kan förekomma vad gäller den stödjande rollen kan också vara kraftiga, men är oftast inte lika obehagliga som de andra kan vara. Intervjuperson 2 och 3 uttrycker sig så här:

”Man kan ju till fullo tycka att man fattat rätt beslut, men man ser att det gör inte något gott. Det kan jag tycka är jobbigt ibland, man har ingen lust att fatta det där beslutet. Fast man vet att man måste, för man vet att man i stort sätt begår tjänstefel om man inte gör det. Och det kan man ju inte göra!” (intervjuperson 2).

”Det handlar ju om min plats här också, jag måste göra det som krävs. Även om det inte alltid känns okej, för det gör det ju inte” (intervjuperson 3).

Johansson (1992) menar att individen alltid kommer att välja det alternativ med mest egenintresse, varför organisationen försöker att internalisera sina intressen i den anställda

så att dessa sammanfaller. Huruvida det är möjligt beror på hur beroende personen är av organisationen och vilken förmåga organisationen har att övervaka personens beteende. När det rör sig om lönearbete är det betalningsmakten, makten över personens materiella behov, som är grunden för organisationens makt. Jag anser att båda citaten tyder på att det är egenintresset som går först, att undvika repressalier och att värna om den egna tjänsten, samt att egenintresset här sammanfaller med organisationens intressen.

6.2.3 Stödjande roll kontra myndighetsutövande roll

Intervjupersonerna svarade att de är medvetna om de olika rollerna, och att de båda två är viktiga för arbetet. Men de uttryckte också att det finns en svårighet att kombinera de båda rollerna, vilket framgår av ovanstående stycke där den myndighetsutövande rollen ibland tycks få företräde framför den stödjande. Intervjuperson 1 uttrycker på ett bra och tydligt sätt hur viktigt det är att försöka kombinera dessa roller för att trivas med arbetet:

”De går ofta hand i hand, fast det är klart att det kan krocka också. Den ena sidan kan ta mycket tid från den andra. Det är mycket tjafs om pengar, när man egentligen vill lägga tid på att skriva en arbetsplan, göra upp mål och prata om framtiden. Man får dela av det under besöket. ”Nu pratar vi om detta i en kvart, och sen pratar vi om det andra i en kvart”. Klienten kan ju vilja fortsätta att prata om pengar, för det är så oerhört viktigt för personen... Men jag måste göra så här, annars blir det bara pengaprat i hela besöket. Och så vill jag inte jobba, det är tråkigt. Man måste ju arbeta framåt, jag vill gärna arbeta framåt”.

Detta är, som jag ser det, ett sätt att kombinera de båda uppdragen att arbeta både med försörjning och självförsörjning när det inte alltid är det som klienten själv har fokus på. För intervjupersonen är den stödjande rollen synonym med att fokusera på framtiden och hur klienten ska bli självförsörjande, medan den myndighetsutövande rollen mer har fokus på här och nu och att betala ut pengar. Samtidigt tyder citatet på en svårighet i att den stödjande och den myndighetsutövande rollen kan existera sida vid sida, utan måste delas upp och användas om vartannat. Även Billquist (1999) fann liknande resultat i sin studie, då en uppdelning mellan dessa roller tycktes vara nödvändig ju längre in i systemet som klienten kom. Min tolkning av detta är att det är lättare för socialsekreteraren att ”bara” inta en myndighetsutövande roll när det inte utvecklats någon relation till klienten. Detta förhållningssätt blir sedan svårt att hålla fast vid i klientarbetet när en relation utvecklats. I avsnitt 6.4.2 och 6.4.4 kommer detta resonemang att fördjupas.

6.2.4 Sammanfattning

Jag har i detta avsnitt presenterat resultat och mina tolkningar av detta kring den stödjande och myndighetsutövande rollen som socialsekreteraren samtidigt ska förhålla sig till. Socialsekreterarna i studien är väl medvetna om de olika rollerna och upplever att de inte alltid sammanfaller. När så är fallet tycks den myndighetsutövande rollen ofta få företräde, vilket jag tolkar som ett uttryck för att förväntningar kopplade till denna roll mer uppfattas som krav, som *måste* följas. Förväntningar kopplade till den stödjande rollen däremot tycks mer uppfattas som normer för beteendet, som *borde* efterföljas (Biddle, 1979). En rangordning mellan krav och normer föreligger således. Därtill hör att socialsekreteraren kan utsättas för sanktioner om inte förväntningarna åtföljs. Eftersom människor är benägna att välja det alternativ som ger minst sanktioner (Gross m fl, 1979), är min tolkning att även det kan förklara varför den myndighetsutövande rollen får företräde, då det är troligt att de kraftigare sanktionerna är kopplade till dessa rollförväntningar. Vidare visar resultatet att det finns svårigheter med att förena de båda rollerna samtidigt, även om de ibland kan gå hand i hand.

6.3 Tema 1: Vilka intrarollkonflikter kommer socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd i kontakt med i sitt arbete?

Detta första tema motsvarar den första frågeställningen som uppsatsen avser belysa, alltså de intrarollkonflikter som kan uppstå i det dagliga arbetet med klienter. Som bakgrund till denna frågeställning har jag redovisat för teori kring det specifika för människovårdande organisationers verksamhet och gräsrotsbyråkratens dubbla uppdrag (se avsnitt 1.2), Socialsekreteraren är både myndighetsutövare och en stödjande person som ska hjälpa klienten ut i självförsörjning, vilket jag presenterat resultat kring i avsnitt 6.2.

Resultaten av studien visar att de intervjuade socialsekreterarna upplever tre typer av intrarollkonflikter. I avsnittet *”konflikt mellan utifrån kommande förväntningar”* presenteras resultat kring roll-rollkonflikter. Samtliga intervjupersoner upplevde att klientens och organisationens förväntningar på dem inte alltid var förenliga, varpå en roll-rollkonflikt kunde uppstå. Det kunde röra sig om situationer när klientens förväntningar kring tillgänglighet krockar med organisationens administrativa krav, tidsbrist att utföra alla arbetsuppgifter som förväntas göras, eller att beslutsfattandet ligger utanför delegationen. Då kan den stödjande rollen och den myndighetsutövande rollen krocka. I avsnittet *”konflikt med självbilden”* presenteras resultat kring jag-rollkonflikter. Dessa uppkommer när socialsekreterarens egna förväntningar kring yrkesrollen inte sammanfaller med utifrån kommande förväntningar. Flera intervjupersoner upplevde jag-rollkonflikter, då deras egna värderingar stod i motsättning till de arbetsuppgifter som de var satta att utföra. Ett centralt tema i intervjumaterialet var att jag-rollkonflikter kunde uppstå i situationer där intervjupersonen tvingas ge avslag som denne inte själv stod bakom, där besluten inte gav den hjälp som klienten skulle behöva för att på sikt bli självförsörjande. Detta kunde bidra till att intervjupersonerna började tvivla på den egna förmåga, eller på yrkesvalet. En annan situation som skulle kunna utlösa en jag-rollkonflikt var att det inte fanns tillräckligt med tid för att utföra det ”sociala arbete” som var intervjupersonernas egna förväntningar kring uppdraget. Slutligen i avsnittet *”konflikt kring uppdraget”* presenteras resultat kring rolloklarheter, där några intervjupersoner upplevde att det finns oenighet i förväntningarna kring uppdraget. Resultaten visar att de flesta av intervjupersonerna tyckte att uppdraget var klart definierat, men ett par exempel förkom ändå i intervjumaterialet. Det rörde en oklarhet kring om uppdraget innefattar att även lyssna på sådant som inte berör klientens ekonomiska situation, samt att socialtjänsten har fått ta över uppgifter från andra myndigheter och där det således fanns en osäkerhet kring arbetsuppgifterna.

För att illustrera vilka dessa intrarollkonflikter är kommer jag att hänvisa till olika konfliktladdade situationer. Mer om vad som kan orsaka denna typ av rollkonflikter följer under tema 2, då avsikten här främst är att belysa vilka sorters intrarollkonflikter som socialsekreterare kan uppleva. Jag har valt de citat som jag bäst anser belyser något som flera av de intervjuade talat om, varför det inte är säkert att just vederbörande person själv uttryckt att en rollkonflikt föreligger.

6.3.1 Konflikt mellan utifrån kommande förväntningar

En typ av intrarollkonflikt är det som kallas roll-rollkonflikt, vilket innebär att rollinnehavaren utsätts för (minst) två utifrån kommande förväntningar som inte är förenliga. Samtliga intervjupersoner uppgav att de upplevde att klientens förväntningar och organisationens förväntningar inte alltid var förenliga, och att de då kunde uppleva en konfliktladdad situation. Intervjuperson 4 talar om hur klienten och organisationens förväntningar kan se ut.

”Ibland kan det finnas klienter som tänker att man ska finnas tillgänglig hela tiden nästan, som kanske kommer upp hit några gånger om dagen i extrema fall. Och väntar sig att man ska kunna ställa upp, och det finns ju ingen riktigt möjlighet med tanke på att man har andra klienter också och andra arbetsuppgifter. Så då går de ju inte riktigt ihop, även om man ska vara serviceinriktad och försöka hjälpa så finns ju inte alltid tid just här och nu. Då får man kanske skjuta upp det”.

Det intervjuperson 4 syftar på är att klienterna har höga förväntningar om tillgänglighet

och personlig service. Som jag varit inne på i föregående avsnitt så tolkar jag detta som ett uttryck för den stödjande rollen. Denna förväntning har även organisationen, samtidigt som det finns krav på att tjänsten med all dokumentation och andra arbetsuppgifter som det innebär ska skötas. Detta innebär att intervjupersonen inte upplever att det finns utrymme för att lägga all den tid på klienterna som tycks önskas. Att en roll-rollkonflikt uppstår i denna situation menar jag tyder på att det finns en rangordning bland förväntningarna, där det är organisationens förväntningar som väger tyngst, men där det även finns en rangordning inom organisationsförväntningarna. Klientens och organisationens förväntningar är ju i detta fall egentligen inte motsägelsefulla, båda förväntar sig att socialsekreteraren ska tillhandahålla personlig service, men de är oförenliga då kraven på att sköta det administrativa arbetsuppgifterna tycks väga tyngre, eftersom intervjupersonen väljer att skjuta upp hjälpen. Den myndighetsutövande rollen blir med andra ord inte förenlig med den stödjande. Det ska dock framhållas att intervjupersonen tycks tala om extremfall, varför det kanske inte går att dra någon slutsats om hur personen hanterar liknande situationer till vardags.

Det är dock flera intervjupersoner som tog upp samma dilemma, att behöva prioritera andra arbetsuppgifter än just tillgängligheten. Intervjuperson 2 pratar om förhållandet mellan tid, tillgänglighet och prioriteringar. På frågan om det är något särskilt som upplevs problematiskt med arbetet svarar personen så här:

”Det kanske kan vara den tidsbristen som finns. Det här typiska att man hinner inte vara så tillgänglig som man vill vara, man kanske inte hinner göra saker och ting så snabbt som man tycker att man borde ha gjort, vilket då kan leda till att klienterna ringer och är upprörda. Man kanske ändå håller sig inom den tiden man har på sig, men just den här prioriteringsordningen mellan allting”.

Jag tolkar citatet, utifrån min förståelse av intervjun som helhet, att det är just tidspressen som upplevs vara den utlösande faktorn för konflikten. Intervjupersonen skulle vilja tillgodose alla förväntningar som finns, men upplever inte att det finns tid till detta om hänsyn ska tas till de andra förväntningarna som organisationen har kring arbetsutförandet, och vilka också tycks väga tyngst. Att vara tillgänglig via telefon eller vid spontana besök tycks få komma i andra hand för att pusslet ska kunna gå ihop, vilket tyder på en rangordning, eller som intervjupersonen själv säger, prioriteringsordning. Den stödjande rollen tycks med andra ord få ge vika för den myndighetsutövande i tidspressade situationer. Beronius (1986) menar att det finns olika sätt för organisationen att utöva disciplinär makt. Ett sätt är att begränsa tjänstemännens tillgänglighet genom att hänvisa klienterna att ringa på telefontid, vilket är vanligt inom socialtjänsten. På så sätt disciplineras såväl klienterna som socialsekreterarna, då organisationen kan kontrollera att de anställda uppfyller ett slags minimikrav på tillgänglighet. Min tolkning är dock att socialsekreterarna inte upplever att denna tid räcker till, att klienterna förväntar sig att de ska finnas tillgängliga även på andra tider. Den tid som organisationen vikt undan för klienter att ta kontakt står alltså i kontrast till det verkliga behovet, och socialsekreteraren upplever en roll-rollkonflikt. Ett annat sätt att utöva disciplinär makt är att organisationen tidsbegränsar handläggningstiden och på så sätt inskränker socialsekreterarnas handlingsfrihet (Beronius, 1986). I citatet ovan säger intervjupersonen att arbetsuppgifterna inte alltid kan genomföras så snabbt som han/hon vill, vilket kanske skulle kunna ses som ett uttryck för organisationens disciplinära maktutövande?

Förutom tidspress så tycks situationer när klienten ansöker om något extra och där beslutet ligger utanför delegationen vara konfliktladdade. Intervjuperson 5 säger så här:

”Om jag har en klient som jag har känt ett tag och ser ett specifikt behov av någonting som vi kanske inte beviljar om det inte finns särskilda skäl, och jag förklarar som jag tycker är särskilda skäl till att bevilja den här kostnaden... men att chefen eller förste socialsekreteraren inte tycker att det är okej. Där blir ju en krock då”.

Det centrala i citatet anser jag vara att relationen kommer i kläm. Att behöva ge ett avslag till klienten som inte känns bra då socialsekreteraren själv så att säga ”står på klientens

sida” tycks vara ett centralt tema i intervjuerna (se även avsnitt 6.4.2). Det kan tolkas som att den stödjande rollen och den myndighetsutövande rollen hamnar i konflikt. Detta exemplifieras, tycker jag, i följande citat av intervjuperson 4 där det är önskan om en god relation till klienten som inte går ihop med myndighetsutövningen.

”Rollen som myndighetsutövare, om man enligt lag blir tvungen att ge avslag på en ansökan så påverkar ju det också relationen som man har. Och det kan vara frustrerande ibland när man får en bra kontakt med en person och sen tvingas man ge avslag, och så förstörs den kontakten lite grann och man får försöka jobba upp det igen med den andra rollen som stödjande. Så att man får en ganska bra kontakt och sen kommer kanske ett nytt avslag som man måste göra, och då börjar man om igen. Det kan vara väldigt frustrerande!”

Detta citat tycker jag är ett bra exempel på hur arbetet som socialsekreterare tycks se ut. Den myndighetsutövande rollen och den stödjande rollen är ständigt närvarande, men det tycks finnas svårigheter att förena dem båda (se även avsnitt 6.2.3). Av citatet skulle en möjlig slutsats kunna vara att den stödjande rollen bygger på att klienten upplever att socialsekreterarens maktutövande är legitimt. Socialsekreteraren har dels tilldelad makt så som samhällsrepresentant, och dels resursmakt så till vida att de bedömer rätten till bistånd och därmed har makt över de ekonomiska medel som den sökande är i behov av (Bernler & Johnsson, 2001). Enligt min mening finns det anledning att skilja mellan klientens subjektiva syn på legitimt maktanvändande och på en mer objektiv syn som bygger på att viss hjälp är förknippad med vissa krav och då är det en legitim användning av makten (Bernler & Johnsson, 2001). Huruvida klienten anser att socialsekreteraren använder sin makt legitimt i ett avslagsförhållande beror kanske på vilka förväntningar som fanns på hjälpen, vilka kan vara både realistiska och orealistiska, varför i så fall socialsekreteraren inte alltid kan påverka denna uppfattning. Ett sätt som några av studiens deltagare tog upp var att de vid varje nybesök förklarar ramarna, kraven och det handlingsutrymme som finns, vilket kan vara ett uttryck för att försöka påverka uppfattningen om maktutövningens legitimitet. Ett citat av intervjuperson 4 får exemplifiera:

”[...] till en början när man träffar klienten så hör jag mig för vad de vill, och vad de vill ha hjälp med, och sedan förklarar jag för våra ramarna. 'Jag kan hjälpa dig, men inom de här ramarna'. [...] Så att de är införstådda med det, att jag inte kan göra vad som helst”

Det behöver inte bara vara konflikter som beror på att klienten och organisationens förväntningar är oförenliga. Resultaten visar till viss del att även kontakten med andra, så som myndigheter, anhöriga, andra enheter eller samarbetspartners kan innebära att oförenliga förväntningar ställs på socialsekreterarna i studien. Intervjuperson 5 talar om rollkonflikter som kan uppstå då andra samarbetspartners förväntningar är oförenliga med organisationens.

”Och konflikter med samarbetspartners, det kan väl vara någon gång när de utanför socialtjänsten kan tycka att man ska göra så mycket mer. 'Du kan väl betala hyran nu, eller ge extra till detta och detta' fast jag vet att jag inte kan. Där kan det bli konflikter för en del utomstående inte förstår utan tror att vi kan göra lite mer som vi vill om man säger...”

Min tolkning av citatet är att andra samarbetspartners rollförväntningar mer präglas av det som jag beskrivit som den stödjande rollen. Dessa kan krocka med organisationens förväntningar kring den myndighetsutövande rollen, vilken jag tycker att intervjupersonen tycks tala om. En roll-rollkonflikt skulle därmed kunna uppstå i kontakten med andra myndigheter, då denna krock blir tydlig för intervjupersonen.

6.3.2 Konflikt med självbilden

En annan typ av intrarollkonflikt är den så kallade jag-rollkonflikten. Jag-rollkonflikt innebär att konflikten existerar mellan individens personlighet och uppfyllande av en viss roll, det vill säga mellan individens egna förväntningar på rollen och utifrån kommande förväntningar. Denna typ av konflikt kan sägas kännetecknas av att individen brottas med etiska dilemman, som exempelvis att de egna värderingarna och etiska principerna står i

motsättning till de arbetsuppgifter som denne är satt att utföra (Forsén, 1978). Jag har i intervju materialet funnit många exempel på vad jag menar är jag-rollkonflikter. Alla utom en av intervju personerna ger uttryck för denna typ av rollkonflikt.

Som framgår ovan tycks situationer där socialsekreteraren själv ”står på klientens sida”, men ändå måste ge avslag på ansökan, vara ett centralt tema i intervjuerna. Flera deltagare upplevde detta som en inre konflikt, där de egna värderingarna stod i motsättning till de arbetsuppgifter som de måste utföra. Intervju person 3 uttrycker hur denna typ av dilemma upplevs:

”Man kommer ju i konflikt med sig själv ibland, när man känner att man måste fatta beslut som man egentligen inte står bakom, som person. [...] Det är jättejobbigt. Man bollar med kollegor och känner att... ”nej, jag vill inte ta det här beslutet, jag står inte bakom det”. Det känns fel! [suck] Det är jättesvårt! Att stå bakom ett beslut som jag personligen tycker att det inte är okej. Där hamnar man ju i konflikt”.

Att inte stå bakom beslutet är något som de flesta av intervju personerna nämner som en konfliktladdad situation. Jag tolkar detta som en krock mellan yrkesrollen med de krav som organisationen ställer och en mer privat bild av varför man valt detta arbete. Flera intervju personer tog upp dilemmat att behöva fatta beslut som de kanske inte kunde se gav den hjälp som klienten skulle behöva. Detta går emot den inre övertygelse, varför ett etiskt dilemma uppstår. Detta tycktes kunna bidra till att personen kände tvivel inför sin egen förmåga, eller på yrkesvalet. Intervju person 4 säger så här:

”Ibland så får man fatta beslut som man känner att man inte stå helt 100% bakom, som man känner att det här kommer nog inte att hjälpa den här personen att få ett jobb längre fram eller bli självförsörjande. Utan det här är lite mer 'så här är det, det här är reglerna, så här gör vi'... Ibland kan man känna att det inte alltid finns utrymme för undantag, även om man själv skulle ha föredragit det. [...] Det är ju inte kul alltså. Man ifrågasätter ju då sig själv, eller yrket... Vill jag jobba med det här? Varför sitter jag här just nu? Sådana tankar kommer ju så klart”.

Jag tolkar citatets innehåll som att intervju personen själv ser sin yrkesroll som i första hand en stödjande roll, som finns där för att ge bästa möjliga hjälp och stöd till klienten. I situationer där denna stödjande roll får ge vika för den myndighetsutövande rollen upplever personen att det strider mot den egna bilden av en god socialsekreterare. Det blir en konflikt eftersom den egna personligheten inte vill uppfylla rollen i det läget (Forsén, 1978). Även Lloyd m fl. (2002) tar upp personlighetens inverkan. I författarnas forskningsöversikt hävdas att det tycks vara idealistiska personer som söker sig till yrket, men då det finns svårigheter att förverkliga dessa ideal i arbetet utsätts personen för ideliga prövningar. Vidare tycks viljan att hjälpa andra människor vara det primära motivet för att socialarbetare valt det yrke de gjort, vilket då detta inte upplevs möjligt kan orsaka jag-rollkonflikter för socialarbetaren. Även intervju person 1 talar om denna slags konflikt, att som person inte vara av samma åsikt som det agerande yrkesrollen kräver. Situationen citatet gäller är en anmälan om bidragsfusk.

”Det var ju precis så det var i det fallet, jag som person kunde inte stå för att det var rätt att göra så. Det var jättejobbigt! Men jag har lyckats förstå att jag hade inget annat val, jag måste göra det som jobbet kräver. Men jag protesterade och jag har dragit det flera ggr med förste socialsekreteraren för att försöka förstå vad det var jag gjorde. Jag hade svårt att förstå det, så det var svårt att skriva anmälan. Och svårt att prata med klienten när jag som person inte stod för det. Jag lyckades ta mig igenom det genom att tänka bort mig själv, tänka att jag var en budbärare”.

Personen säger också i sammanhanget att detta är den svåraste formen av konflikt, att inte själv vilja stå för sitt handlande. I det här fallet kom den motstridiga förväntningen från förste socialsekreteraren som stod i kontrast till den egna övertygelsen om vad som var rätt handlande. En möjlig förklaring till dessa jag-rollkonflikter hittas i resultaten från Kullbergs (1994) studie. Han visade på att det fanns två förklaringsmodeller som styrde socialsekreterarnas sätt att tänka om klienternas situation vid beslutsfattande. Den första var an-

svarsmodellen, där klienterna själva ansågs ha ansvaret för den situation de befann sig i, och den andra var offermodellen där klienterna istället ansågs vara drabbade, ansvaret för den ekonomiska situationen låg utanför dem själva. I situationer där klienten ansågs vara drabbad togs större hänsyn till klientens behov och de unika sociala förhållanden som gällde i klientens situation, medan i situationer där klienten ansågs vara ansvarig för sin situation övervägde de juridiska kraven (Kullberg, 1994). Är det så att socialsekreteraren upplever en jag-rollkonflikt i situationer där de tvingas ta ett avslagsbeslut som de anser är fel på grund av att klienten anses vara ett offer för sin sociala situation? I citatet ovan är min tolkning att det kan vara en tänkbar förklaring, eftersom intervjupersonen berättar om klientens sociala situation och att den egna åsikten var att det räckte med att informera klienten om felaktigheten.

Flera av de intervjuade talade om sprickan mellan den egna föreställningen av arbetet som socialsekreterare och det verkliga arbetsutförandet. Tre citat får exemplifiera.

”Man har en genuin tanke om att man vill hjälpa någon som kommer hit mot att komma ut i arbete eller bli självförsörjande, samtidigt som man måste göra det inom de ramarna som man har, reglerna... Så det är mycket det, att man både ska vara där med pekpinnen och samtidigt ge stöd och motivera någon. Det blir lite dubbelt ibland” (intervjuperson 4).

”Det jag tänker spontant är att det är socialt arbete man ville jobba med, men det blir inte alltid så. Man får ofta... rucka lite på det och bara handlägga vissa saker. Man kan inte jobba med alla samtidigt, utan man får välja ut några som man känner att man får satsa på just då. Så man skulle vilja lägga mer fokus på varje klient många gånger, fast man hindras av att det är mycket administration. Det är mycket som krävs av en, som man ska göra skriftligt” (intervjuperson 3).

”Sen vill jag träffa klienterna oftare, för man ser att det där behovet har dom och det behövs. Då blir det ju en krock för mig för att det är ju det som är vinstgivande. Det är det som gör att de kommer ut i annan försörjning. Träffa dem oftare, vara med... [...] Det är ju mer socialt arbete än att betala ut pengar! Man vill göra mycket mer, träffa dom mycket mer än vad man har möjlighet till” (intervjuperson 5).

Här drar jag paralleller till Billquist (1999). Författaren fann att de byråkratiska, administrativa inslagen var det övervägande arbetssättet bland socialsekreterarna i studien, då det gällde handläggning av ekonomiskt bistånd. Jag menar att citaten ovan kan tolkas som att just de administrativa inslagen i handläggningen tycks vara det övervägande arbetssättet för intervjupersonerna, då uppfattningen är att det är för lite socialt arbete och att mer tid önskas läggas på att träffa klienterna. Min tolkning är att en jag-rollkonflikt kan uppstå, då den reella arbetssituationen inte motsvarar de egna uppfattningarna som intervjupersonerna har om ”det sociala arbetet”, vilket tycks bestå i att lägga mer tid på klientarbetet och träffa klienterna oftare.

I avsnitt 6.3.1 ville jag belysa att det tycks finnas en rangordning mellan förväntningarna, och att det tycks vara organisationens förväntningar som går före. Att det finns en rangordning torde dock vara nödvändigt. ”Pengarna måste ut” som intervjuperson 5 sa, men att det inte alltid finns tid till allt annat tycks vara det som är konfliktfyllt och kan utlösa en jag-rollkonflikt. Som framgår i citaten ovan ansåg vissa av deltagarna att det sociala arbetet får för lite utrymme, och det byråkratiska, administrativa och ”fyrkantiga” tog överhanden. Intervjuperson 3 säger så här:

”Många gånger kan man känna att det man vill göra, alltså jobba med socialt arbete, det funkar inte alltid för i vissa perioder har man ju kravet på sig att det ska bara göras, och då blir det inte så mycket socialt arbete, utan det blir bara att man sköter det som löpande och så får man släppa vissa saker. [...] Då får man se till att hålla allting flytande”.

Åsikterna skiljer sig åt mellan de intervjuade. Intervjuperson 2 säger att:

”Just att få jobba inom socialtjänsten är en väldigt bra kombination av båda och, både administration och socialt arbete”.

Kahn m fl. (1979) beskriver att personligheten spelar stor roll för hur förväntningarna uppfattas, vilket kanske kan förklara varför de intervjuade i citaten ovan skiljer sig åt i sin uppfattning om hur stort utrymme det sociala arbetet får. Även Forsén (1978) erbjuder en, som jag ser det, potentiell förklaring. Författaren menar att varje individs unika personlighets- och behovsstruktur påverkar dennes syn på sina roller. Detta faktum innebär att de roller som finns i samhället kan vara mer eller mindre överensstämmande med den enskilda individens personlighet och behov. Socialsekreterarens yrkesroll kan ses som en av samhället tillhandahållen positionsroll med redan befintliga rollförväntningar riktade mot sig (Biddle & Thomas, 1979), varför denna alltså skulle kunna stämma mer eller mindre överens med den enskilda socialsekreterarens personliga behov. Biddle och Thomas (1979) uttrycker det som att en positionsbestämd roll lärs in och internaliseras genom socialisationsprocessen. Jag skulle säga att rollen som socialsekreterare är en sådan positionsbestämd roll till vilka det redan finns knutna förväntningar. Dessa förväntningar är således relativt oberoende av den enskilda individen som arbetar inom socialtjänsten, och måste därför accepteras och läras in av den anställde. Man kan därför tala om en socialisationsprocess. Resultaten visar att flera intervjupersoner talade om de förväntningar de själva hade när de började på tjänsten, och hur de fick anpassa sig till den färdiga rollen. Det rörde sig om att inledningsvis ha velat träffa klienterna mycket, men att de med tiden har anpassat sig till de premisser som organisationen tillhandahåller. Detta faktum framställs som naturligt och nödvändigt för att arbetet ska hinnas med, vilket kan tyda på en lyckad socialisation där organisationens normer internaliserats. De egna föreställningarna om arbetet som socialsekreterare har således påverkats av de premisser organisationen erbjuder. För att hinna med alla arbetsuppgifter måste arbetet skötas på ett visst sätt. Intervjuperson 5 talar om antalet besök och hur synen på detta förändrats under arbetets gång.

”Ett tag tyckte jag att det var jättejobbigt att inte kunna träffas så mycket som jag ville göra, men ju mer man kommer in i jobbet så blir många saker mer lätthanterliga”.

Detta tycker jag kan tolkas som ett tecken på socialisation där den enskilda anpassat sina förväntningar kring yrkesrollen för att överensstämma med de som är gällande i organisationen. Beronius (1986) lyfter fram socialisationsprocessen som ett organisatoriskt maktmedel som används för att internalisera organisationens normer, förväntningar och uppfattningar. De anställdas tanke sätt, förståelseformer och uppfattning om sig själv och andra blir i stort sätt det samma, varför de rättar sig efter organisationens krav. Är uppkomsten av jag-rollkonflikter en fråga om hur väl intervjupersonerna internaliserat organisationens normer, förväntningar och uppfattningar?

6.3.3 Konflikt kring uppdraget

En annan form av intrarollkonflikt är då det finns oklarheter kring rollens innehåll. Denna oklarhet kan bero på en faktisk oklarhet, eller på en bristande internalisering av en i sig klart utformad roll (Forsén, 1978). Min sammantagna upplevelse är att de flesta av studiens deltagare är klara över sitt formella uppdrag. Det finns dock ett par berättelser som tyder på en viss oklarhet kring yrkesrollen och uppdraget. Intervjuperson 3 talar om relationens betydelse och vad som ingår i socialsekreterarens uppdrag.

”Det är viktigt att man lyssnar. Sen att jag inte kan göra något åt det, men det är ändå viktigt att dom får en känsla av att jag lyssnar på dem.[...] Det har vi haft många diskussioner om här på enheten att det är inte vårt uppdrag, men jag anser att det är vårt uppdrag. Får jag en bra relation till klienten så kan jag hjälpa på ett mycket bättre sätt. [...] Vissa tycker inte att det är vår uppgift att sitta och lyssna och vara kurator, och visst det är det inte, men samtidigt är det väldigt svårt att bara se till uppdraget utan att se personen”.

Här tolkar jag att det inte finns en gemensam uppfattning i intervjupersonens arbetsgrupp angående uppdraget. Jag tolkar citatet som att det är ett uttryck för den stödjande rollen intervjupersonen talar om, där åtagandet sträcker sig utöver den ekonomiska biten. Denna

uppfattning krockar med de rollförväntningar som menar att det inte ingår i uppdraget. Kan det tolkas som att en mer myndighetsstyrd roll förespråkas? Om det är arbetsledning- en eller andra kollegor som sänder dessa rollförväntningar framgår inte av intervjun, men att de inte är förenliga med intervjupersonens egna förväntningar är tydligt. Min tolkning är att en oklarhet kring rollen således föreligger, och att det är förväntningar kring den stödjande rollens utrymme och den myndighetsutövande rollen som krockar. Intervjuper- sonen själv är klar över sin ståndpunkt varför inte de kolliderade förväntningarna behöver leda till en jag-rollkonflikt, vilket enligt min mening hade kunnat vara ett möjligt resultat. Paralleller kan här dras till Billquist (1999) som i sin studie fann att klienterna många gånger hade förväntningar om hjälpens form som gick utöver endast ekonomisk hjälp, men att fokus i besöken låg på ekonomin och den sökandes möjligheter till självförsörj- ning. Detta tycks stämma överens med den bild intervjupersonen uppfattar att kollegorna har av uppdraget, medan den egna bilden mer överensstämmer med det som klienterna förväntade sig i Billquist studie.

Även intervjuperson 4 talar om uppdraget och vad som tycks vara en oklarhet, och miss- nöje, kring vad innehållet egentligen är.

”Det känns ju som att vi har ganska stort område inom socialtjänsten, vi gör ju ganska mycket. När man betalar ut försörjningsstöd till folk som är sjukskrivna men som inte har rätt till sjukersättning exempelvis. När man talar om arbetsför- mågebedömningar eller arbetsträning eller sådana saker, så känns det ibland som att man gör andra myndigheters uppgifter. [...] Någonstans så har det blivit så att vi ska tillhandahålla med arbetsträning, och vi betalar ut pengar istället för För- säkringskassan. [...] Men det är intressant. Fast det skulle vara bra, tycker jag i alla fall, om man kunde mer om olika delar. Samtidigt som egentligen tycker inte jag att det är vår ansvar, utan det är ju mycket att kräva att vi ska kunna sitta och göra olika bedömningar som vi inte har kompetens för...”

I förhållande till intervjun som helhet tolkar jag att intervjupersonen tycker att arbetsupp- gifterna, förväntningarna och kraven är tillräckligt stora som de är. Tidsbrist är en stressor som gör att socialsekreterarna måste prioritera mellan olika arbetsuppgifter för att hinna med det som bedöms vara viktigast. Både arbetsuppgifter som upplevs mindre viktiga och viktiga sådana får ibland stå tillbaka, så som tillgänglighet för klienterna. Detta kan leda till att intrarollkonflikter uppstår (se avsnitt 6.3.1). Att ytterligare få arbetsuppgifter, som inte upplevs vara legitima (då de egentligen tycks vara andra myndigheters ansvar) skulle som jag ser det kunna skapa en intrarollkonflikt, då tidsbrist redan visat sig kunna vara en utlösande faktor. Särskilt då det upplevs som att kompetensen saknas, och då blir det för- modligen ytterligare en stressor av detta även om det som personen säger kan upplevas som intressant. Att det finns ett samband mellan stress och rollkonflikter beskriver Lloyd m fl. (2002), och menar att just oklarhet kring rollen är en vanlig stressor bland socialarbe- tare, liksom att vara satt att utföra arbetsuppgifter som inte ingår i uppdraget. Coffey m fl. (2004) fann i sin studie att tidsfaktorn och att ständigt behöva prioritera mellan olika ar- betsuppgifter var källor till stress hos anställda inom socialtjänsten. Vidare fann författarna att det var en stressor att hantera komplexa problem vilket därmed också skapar oro för att ”missa något”, som kanske arbetsuppgifter där man ej upplever sig ha rätt kompetens kan sägas vara?

I sin studie drog Byberg (2002) slutsatsen att inskränkningar i handlingsfriheten, genom hierarkisk struktur, specialisering med avgränsade arbetsuppgifter, en standardiserad ar- betsprozess, liksom en hög grad av krav och kontroll, bidrog till en tydlighet i ansvarsom- rådet och att socialsekreterarna kände sig säkra i sitt arbete. Då respektive deltagares ar- betsplats är specialiserad, endast försörjningsstöd handläggs, kan flera av de ovan nämnda faktorerna stämma överens med förhållandena för de undersökta socialsekreterarna. Hand- lingsfriheten är inskränkt vilket också tycks påverka säkerheten inför ansvarsområdet, vil- ket kanske kan förklara varför inte fler berättelser om rolloklarhet förekommit i materia- let?

6.3.4 Sammanfattning av tema 1

Eftersom temat också är min första frågeställning vill jag här ge en kort sammanfattning av vad jag kommit fram till. Jag har identifierat tre typer av intrarollkonflikter, nämligen roll-rollkonflikt, jag-rollkonflikt och rolloklarhet.

- ”*Konflikt mellan utifrån kommande förväntningar*” är en typ av intrarollkonflikt som kallas roll-rollkonflikt, vilket innebär att rollinnehavaren utsätts för (minst) två utifrån kommande förväntningar som inte är förenliga (Forsén, 1978). Samtliga intervjupersoner uppgav att de upplevde att klientens förväntningar och organisationens förväntningar inte alltid är förenliga, och att de då kan uppleva en konfliktladdad situation. Förväntningar på yrkesrollen kan också komma från samarbetspartners. Detta menar jag skulle kunna översättas med att socialsekreteraren kan uppleva att den myndighetsutövande rollen krockar med den stödjande rollen. Jag tycker mig kunna se en rangordning mellan organisationens och klientens förväntningar, där den förstnämndas väger tyngst, men även en rangordning inom respektive rollsändares förväntningar. Så kan vara fallet när det råder tidsbrist och socialsekreteraren måste prioritera mellan arbetsuppgifterna, då den stödjande rollen tycks få ge vika för den myndighetsutövande rollen. En annan tolkning som jag gjort av resultaten är att den stödjande rollen hör samman med att klienten upplever socialsekreterarens maktutövande legitimt.
- Under rubriken ”*konflikt med självbilden*” har jag valt att samla en annan typ av intrarollkonflikt, den så kallade jag-rollkonflikten. Jag-rollkonflikt innebär att konflikten existerar mellan individens personlighet och uppfyllande av en viss roll, det vill säga mellan individens egna förväntningar på rollen och utifrån kommande förväntningar (Forsén, 1978). Att inte stå bakom ett beslut är något som de flesta av intervjupersonerna nämnde som en konfliktladdad situation. Jag tolkar detta som en krock mellan yrkesrollen med de krav som organisationen ställer och en mer privat bild av varför man valt detta arbete. Kopplingar kan göras till Lloyd m fl. (2002) som hävdar att personligheten påverkar det yrkesval man gör, och hur konfliktladdade situationer uppfattas. Jag tycker mig också finna en förklaring till varför socialsekreterarna i vissa fall inte står bakom beslutet. Enligt Kullberg (1994) kan en så kallad offer/ansvarsmodell tillämpas vid beslutsfattande, och min tolkning är att socialsekreteraren upplever en jag-rollkonflikt i situationer där klienten anses vara ett offer för sin sociala situation.
- ”*Konflikt kring uppdraget*” är en form av intrarollkonflikt då det finns oklarheter kring rollens innehåll. Denna oklarhet kan bero på en faktisk oklarhet, eller på en bristande internalisering av en i sig klart utformad roll (Forsén, 1978). De flesta av studiens deltagare ansåg sig var klar över sitt formella uppdrag, men ett par exempel på rolloklarhet förekom i intervjumaterialet. Det första gäller uppfattningen kring att socialsekreterarens uppdrag inte bara är att bedöma rätten till ekonomiskt bistånd utan även kan vara att lyssna på andra psykosociala problem som klienten kan vilja berätta om, där åsikterna skiljde sig åt inom intervjupersonens arbetsgrupp. Min tolkning är att det finns en oklarhet kring den myndighetsutövande rollen och den stödjande rollens utrymme, då förväntningarna kring dessa roller skiljer sig åt inom arbetsgruppen. Det andra exemplet gäller uppfattningen att socialtjänsten har fått ta över även andra myndigheters arbetsuppgifter, så som arbetsförmedlingens och försäkringskassans, vilket kan tolkas som en oklarhet kring yrkesrollens uppdrag.

6.4 Tema 2: Vilka orsaker upplever socialsekreterare ligger bakom dessa intrarollkonflikter?

Detta andra tema motsvarar den andra frågeställningen som uppsatsen avser belysa. I det empiriska materialet har jag funnit många svar på vad som orsakar rollkonflikter, som jag nu försöker sammanställa till fyra gemensamma kategorier. De första tre är sådana som alla intervjupersoner har benämnt, och den sista är sådant som en majoritet av dem talat om.

”*Dokumentationskrav, fyrkantighet och tidsbrist*” har jag valt att kalla den första svars-kategorin. Resultaten rör de krav som organisationen ställer, som är förknippade med det myndighetsutövande inslaget i arbetet, och visar att samtliga intervjupersoner ansåg att kraven på administration och dokumentation var höga. En ambivalens tycktes dock förekomma, där de intervjuade både tyckte att kraven var nödvändiga och att de kan leda till intrarollkonflikter när kraven tidvis upplevdes alltför höga på grund av hög arbetsbelastning och tidsbrist. Både jag-rollkonflikter och roll-konflikter kan uppstå då den stödjande och myndighetsutövande rollen krockar. Resultaten visar dock att den myndighetsutövande rollen, som präglas av just fyrkantighet och organisationens krav, ibland upplevdes vara nödvändigt. ”*Individuella bedömningar*” är den andra svars-kategorin, där resultaten pekar på att det kan finnas en svårighet med det handlingsutrymme som finns. Anledningen tycktes vara att intervjupersonerna funderade kring rättviseperspektivet och risken för godtycklighet. Detta kunde ge upphov till både jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter. En särskilt konfliktladdad situation tycktes vara då det gällde att bedöma om särskilda skäl låg för att bevilja något extra, samt då beslutet låg utanför den egna delegationen. I kategorin ”*svåra ärenden och otillräckliga medel*” har jag sammanställt resultat kring hur intervjupersonerna kunde uppleva jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter då de medel som fanns till förfogande inte upplevdes vara tillräckliga för att arbeta med självförsörjnings-uppdraget. Anledning tycktes vara att det var svåra ärenden som var kvar, som krävde mer insatser från socialtjänstens sida. Eftersom intervjupersonerna ibland sa sig sakna bra alternativ att erbjuda klienterna kunde en frustration upplevas, både över att inte kunna hjälpa klienterna i den utsträckning som både de själva och klienten förväntade sig, och över att inte kunna uppfylla uppdraget som organisationen förväntade sig. Slutligen i kategorin ”*den mänskliga faktorn*” presenteras resultat kring hur de intervjuades egen person kan påverka uppkomsten av intrarollkonflikter. Resultaten visar att relationen till klienten kunde upplevas konfliktladdad, då det fanns en rädsla för att vara partisk och subjektiv i bedömningarna. Vidare visar resultaten på att situationer där inte intervjupersonerna stod bakom det beslut de fattat kan ge upphov till jag-rollkonflikter. Även dagsformen kunde påverka både hur förväntningar upplevdes och därmed huruvida en konflikt uppstod eller inte, och hur rollkonflikter hanterades.

Jag vill påpeka att de orsaker som jag här kommer att beskriva är kontextbundna och att en av dessa faktorer föreligger behöver inte betyda att socialsekreterarna i studien upplever en intrarollkonflikt. Jag har endast funnit att dessa faktorer *kan* vara konfliktladdade, inte att de måste vara det.

6.4.1 Dokumentationskrav, ”fyrkantighet” och tidsbrist

Under denna rubrik avser jag att lyfta fram sådana krav som organisationen ställer, som är förknippade med det myndighetsutövande inslaget i arbetet. Genomgående i intervjuerna framkom att kraven på administration och dokumentation upplevdes som höga, men det skiljer sig mellan deltagarna huruvida det upplevdes som *för* höga eller inte. Det tycktes finnas en ambivalens mellan att tycka att det är nödvändigt för rättssäkerheten, som underlag för att rätt beslut ska kunna fattas och för klienternas skull, och mellan att kraven tidvis upplevdes alltför höga på grund av hög arbetsbelastning och tidsbrist. I följande citat av intervjuperson 3 uttrycks en ambivalens inför dokumentationskraven, där det både upplevs som mycket men ändå nödvändigt.

”*Det är alldeles för mycket administration. Det är på tok för mycket. Sen är det ju svårt också att sätta gränsen för hur mycket man ska dokumentera. Jag tillhör nog*

dem som dokumenterar ganska mycket. Men samtidigt vill jag, om jag ramlar av pinn, att någon annan ska kunna följa mina ärenden och hur jag tänkt. Jag vill inte att de ska öppna något och se ett blankt papper och inte förstå min tanke eller hur jag jobbat, vad som sagts eller bestämts. Jag vill att man ska kunna följa ärendet någorlunda. Men ibland sitter man ju och skriver saker och tänker att det här kommer aldrig någon att läsa, men... Jag kan bli väldigt irriterad själv när jag går in i någon annans ärende, speciellt på sommaren, och det är blankt överallt och jag förstår ingenting. Hur har handläggaren tänkt? Hur ska jag gå vidare? Vad ska jag göra? Det är jättesvårt! [LÅ: Det blir väldigt beroende av den enskilde socialsekreteraren]. Ja det blir det. Och det är inte bra, man måste ju kunna ha lite koll på vad som sagts eller gjort tidigare. Att utredningen är ganska okej och att det finns lite löpande att följa. Det kan jag tycka, för det var väl inte riktigt det jag trodde när jag började att det skulle vara så mycket dokumentation”.

Detta citat är någorlunda representativt för resultaten i helhet, varför min tolkning är att det finns en ambivalens inför kraven bland deltagarna. Som jag ser det kan denna ambivalens ge upphov till två sorters intrarollkonflikter. Dels till jag-rollkonflikter då intervjupersonens egna förväntningar kring hur mycket som ska dokumenteras inte överensstämmer med organisationens förväntningar, och dels till en roll-rollkonflikt sett ur det tidsperspektiv som jag varit inne på i föregående avsnitt. Att de administrativa kraven är höga innebär att tid måste tas från något annat, vilket framkom i avsnitt 6.3.1 ofta tycks bli från tillgängligheten för klienterna. Där krockar alltså klientens och organisationens förväntningar på intervjupersonerna. Kahn m fl. (1979) menar att organisationen styr arbetstagarna genom att diktera vad de anställda förväntas göra, och därmed också vilka förväntningar som de anställda har på varandra. I citatet ovan framkommer att intervjupersonen har en uppfattning om vad som förväntas av honom/henne och denne tycker själv att dessa mål uppnås. Däremot uttrycker personen att kollegorna inte alltid når denna målsättning vilket skapar irritation, men kanske också ett visst missnöje och ett ifrågasättande av sig själv vilket kan vara ytterligare en orsak till att intrarollkonflikter uppstår?

Ambivalensen kan också bero på att arbetsbelastningen går i perioder och är hög i slutet av månaderna när en stor mängd ansökningar kommer in och ska behandlas. När intervjuerna genomfördes hade denna period precis varit och socialsekreterarna var inte lika högt belastade som de varit någon eller några veckor tidigare. Intervjuperson 1 uttrycker just detta:

”Om du hade varit här för en vecka sedan så hade jag säkert svarat annorlunda. Just nu har jag arbetat undan ganska mycket, så jag känner mig ganska lugn”.

Intervjuperson 4 talar om organisationens krav:

”Ibland känns det som man har väldigt mycket... Man har en hel del att göra och det förväntas att man ska göra en hel del. Man är ju ganska belastad, det här jobbet går väldigt upp och ner i arbetsbelastning. Och ibland när man har en sådan topp med mycket att göra, så kan det kännas som att de krav som organisationen ställer är väldigt höga. Och att det innebär en högre belastning i kontakten med klienterna också. Dels för att man är belastad av annat arbete samtidigt som man ska kräva in vissa handlingar. Det kan vara så att man har ett gränsfall, ett ärende som man drar med sin chef och man är inne på den linjen att den här månaden kan vi göra en kompromiss, men chefen tycker inte det. Och då hamnar man i det läget att man måste ta kontakt med klienten, meddela något som man inte står hundra bakom. Och sen får man en konflikt som känns onödigt ibland”.

Utifrån intervjun som helhet blir min tolkning av citatet att personen syftar på två situationer där jag-rollkonflikter kan uppstå på grund av organisationens krav, alltså att personens egna förväntningar inte är förenliga med organisationens krav (Forsén, 1978). Dels för att de höga kraven från organisationen minskar utrymmet att vara tillgänglig för klienterna, vilket personen önskar vara under dessa perioder då det kan vara mycket frågor som behöver besvaras, och dels för att organisationen kan upplevas som fyrkantig och byråkratisk i situationer där intervjupersonen själv hade föredragit ett undantag. Samme socialsekreterare säger så här om den byråkratiska organisationen:

”Det känns som att det kan bli lite väl fyrkantigt i vissa situationer, ibland känns det som att det är väldigt bra att ha något att förhålla sig till men ibland känner man att man skulle vilja ha det lite mer... runt” (intervjuperson 4).

Detta uttrycker som jag varit inne på tidigare en viss ambivalens inför organisationens krav kring arbetsförfarande. Beronius (1986) menar att standardisering av arbetsuppgifter så som administrations- och dokumentationskrav inom socialtjänsten kan vara en form av disciplinär makt, för att manipulera de anställda till att göra det som de förväntas göra och inget annat. Alla intervjupersoner talar om att dessa krav upplevs höga men inte alla ifrågasätter dem, vilket tyder på en lyckad internalisering. I citatet ovan uttrycks att kraven samtidigt kan upplevas som en hjälpande ram att hålla sig inom och som ett hinder för klientkontakten. Som Johansson (1992) skriver så finns det alltid ett motstånd där makt förekommer, vilket kanske detta är ett uttryck för?

Tidsbristen tycks, enligt min mening, vara den största orsaken till att konflikter uppstår, mätt utifrån att samtliga deltagare tar upp detta problem, ibland ett flertal gånger under intervjun.

”Ibland känner jag att jag inte hinner, och då tänker jag 'hur är det tänkt att jag ska hinna, att jag ska hantera detta?’” (intervjuperson 1).

”Man vill göra mycket mer, träffa dem mycket mer än vad man har möjlighet till” (intervjuperson 5).

Min tolkning av de ovanstående citaten, som grundar sig i en helhetsbild av intervjuerna, blir att en konfliktladdad situation kan uppstå när socialsekreteraren upplever att de administrativa kraven går ut över klientarbetet, vilket dels kan ta sig uttryck som en jag-rollkonflikt där organisationens förväntningar krockar med personens egna förväntningar kring rollen, dels som en roll-rollkonflikt där det är organisationens och klientens förväntningar på socialsekreteraren som krockar (Forsén, 1978). En konfliktsituation skulle alltså kunna grunda sig i att socialsekreteraren vill göra mer för klienterna än vad de har möjlighet till, på grund av de arbetsvillkor som råder. Alternativt skulle en roll-rollkonflikt kunna grunda sig i intervjupersonerna upplever att de inte kan handlägga ett ärende så som förväntas av kanske framför allt klienten, eftersom det tycks råda en högre rangordning av organisationens förväntningar än klientens (se avsnitt 6.2). Coffey m fl. (2004) fann i sin studie att tidsfaktorn och att behöva prioritera mellan olika arbetsuppgifter är faktorer som upplevs stressande för socialtjänstpersonal, vilket tycks stämma för även deltagarna i denna uppsats. Huruvida dessa faktorer orsakar rollkonflikter eller inte skiljer sig dock åt mellan intervjupersonerna.

Resultaten visar på att det fyrkantiga, byråkratiska förhållningssättet som den myndighetsutövande rollen präglas av kan vara en orsak till jag-rollkonflikter, då det kan gå emot intervjupersonernas egna bild av sin yrkesroll och sitt uppdrag. Men resultaten visar också att det kan vara ett användbart förhållningssätt som intervjupersonerna tycker är nödvändigt i vissa fall. Ett citat av intervjuperson 3 får exemplifiera hur synen på klientens situation kan påverka socialsekreteraren förhållningssätt.

”När man kommit fram till att den personen har ett val.[...] Då är det mycket lättare att vara fyrkantig! Har man kommit fram till att personen har ett hinder av något slag, så... den kan ju inte välja, den får inget jobb. Då är det lättare att ta klientens parti. Men vissa personer har gått på socialbidrag länge, och vet precis hur de ska utnyttja systemet. De har ett val! De kan komma vidare, de skulle kunna söka utbildning”.

Jag drar här paralleller till Kullberg (1994) som i sin studie beskriver två förklaringsmodeller som dominerar när socialsekreteraren fattar beslut, ansvars- och offermodellen. Ansvarsmodellen, där klienterna själva anses ha ansvaret för den situation de befinner sig i, kännetecknas av att de juridiska kraven överväger vid beslutsfattande. Jag menar att det motsvarar den myndighetsutövande rollen. Offermodellen, där ansvaret för den ekonomiska situationen anses ligga utanför klienterna själva, kännetecknas mer av ett hänsynstagande till klientens behov och de unika sociala förhållanden som gäller för situationen,

vilket jag menar kan liknas vid den stödjande rollen. Frågan som ställdes i citatet ovan var i vilka situationer som socialsekreteraren orienterar sig mot organisationen framför klienten, vilket tyder på att en myndighetsutövande roll påverkas av förklaringsynen på klientens situation.

"I början är man mer fyrkantig, så är det absolut. Det är ju lättare att vara också. För det är ju lättare att vara fyrkantig med en person som du aldrig träffat. Tills man ser att det är någon brist eller vad det nu kan vara" (intervjuperson 3).

Att vara fyrkantig tolkar jag som att den myndighetsutövande rollen dominerar. Citatet stämmer väl överens med det Billquist (1999) fann i sin studie gällande den myndighetsutövande rollen och den stödjande rollen, nämligen att det sker en uppdelning mellan dessa roller ju längre in i systemet som klienten kommer. Författaren fann också att socialsekreterarna använder ett stödjande förhållningssätt när det framkommer att klienten har någon annan form av psykosocial problematik utöver de ekonomiska problemen, vilket jag menar är just vad intervjupersonen i citatet ger uttryck för. Huruvida den myndighetsutövande rollen krockar med den stödjande tycks alltså vara kontextbundet och påverkas av intervjupersonens förklaringsyn och egna värderingar i min studie. En jag-rollkonflikt tycks därmed endast uppstå i situationer där intervjupersonen upplever en krock mellan den stödjande rollens utrymme och den myndighetsutövande rollens företräde.

6.4.2. Individuella bedömningar

Arbetet som socialsekreterare innebär ett visst handlingsutrymme eftersom möjligheten till individuella bedömningar finns, vilket kan sägas innebära att varje enskild sökandes ansökan ska prövas med hänsyn till hans eller hennes individuella förutsättningar och behov (Socialstyrelsen, 2003). I det empiriska materialet framkommer att detta kan vara en orsak till att en inre rollkonflikt uppstår, då det kan få intervjupersonen att tvivla på den egna förmågan. Detta kan ses som en variant av jag-rollkonflikt eftersom organisationens krav då tycks ifrågasättas, vilket tyder på att intervjupersonens egen uppfattning skiljer sig från de förväntningar som organisationen upplevs ställa på denne. Intervjuperson 1 uttrycker sig så här om individuella bedömningar:

"När man börjar fundera på att man har utrymmet att t ex bevilja något utöver, det utrymmet har vi ju... Och just när man väljer att inte göra det... Det har jag tänkt på, att jag kanske beviljar vissa men inte andra. [...] Eller att vissa har högre krav på sig än andra. [...] Det är klart att man tvivlar på sig själv ibland, att 'jag kanske borde se det så, jag kanske borde tänka så'. 'Hur hård ska jag vara?'. Man kan ju fundera mycket på det. [...] Det är faktiskt jättesvårt! Man tänker att personen kan vara berättigad av den och den och den anledningen, det finns tre anledningar till det, och så kanske två anledningar till att ge avslag. Och så sitter man där och tänker 'Oj då, vad väger tyngst, vad är viktigt, hur är det egentligen?' Hur viktigt är det att avslå, hur viktigt är det att bevilja? Man får tänka konsekvenserna av det".

Socialsekreterare har en stor makt gentemot klienten i och med att denne har tolkningsföreträde huruvida klienten ska bedömas vara berättigad till försörjningsstöd eller inte. Detta är som jag ser det ett uttryck för den myndighetsutövande rollen. Bernler och Johnsson (2001) benämner detta som ett tolkningsintervall där socialarbetaren kan manövrera relativt fritt, vilket också innebär att de har ett maktintervall. Min tolkning är att det är detta maktintervall som kan upplevas konfliktfyllt. Vilka krav som är rimliga, vad som är rättvist och hur godtycklighet undviks tycks kunna ge upphov till dilemman för fler deltagare än bara intervjupersonen i fråga, vilket jag anser kan tolkas som en osäkerhet kring ett legitimt maktutövande och en vilja att undvika maktmissbruk. Detta skulle alltså som jag beskrev ovan kunna vara ett uttryck för en jag-rollkonflikt, eftersom intervjupersonernas egna förväntningar kring den myndighetsutövande rollen skulle kunna krocka med organisationens, där maktintervallet och därmed ett legitimt maktutövande alltså kan tolkas olika. Men det skulle också kunna vara ett uttryck för en roll-rollkonflikt då klientens förväntningar präglas av ett stödjande förhållningssätt och organisationens av ett myndighetsstyrt förhållningssätt. Även här blir tolkningen av detta maktintervall olika, vilket påverkar parternas syn på maktutövandet. Kullberg (1994) fann att det faktum att socialsekre-

terarna har möjligheter att göra egna bedömningar i klientarbetet kunde vara problematiskt, då socialsekreteraren kan hamna i olika dilemman. Socialsekreteraren har att avgöra om de orsaker till bidragsbehovet som klienten uppger är trovärdigt. Flera av de intervjuade nämner det faktum att det kan ta ett tag innan klienten själv berättar om de har andra psykosociala problem som hindrar dem i att bli självförsörjande. Ett uttryck för detta dilemma kanske ovanstående citat vittnar om, då intervjupersonen ständigt tycks fundera över om de krav som ställs på klienten är rimliga? Citatet ovan tycker jag även visar på att individuella bedömningar tycks vara förenat med ett rättviseperspektiv, vilket för några av intervjupersonerna upplevs som en konfliktladdad situation då det gäller att bedöma om särskilda skäl föreligger för att bevilja något extra. En situation som flera av deltagarna tar upp är då det avgörande beslutet ligger utanför dem själva, hos förste socialsekreterare eller chef och där de själva anser att särskilda skäl föreligger. Intervjuperson 5 säger följande:

”Om jag har en klient som jag har känt ett tag och ser ett specifikt behov av någonting som vi kanske inte beviljar om det inte finns särskilda skäl, och jag förklarar då som jag tycker särskilda skäl till att bevilja den här kostnaden... Men att chefen eller förste socialsekreteraren inte tycker att det är okej. Där blir ju en liten krock då”

Detta citat anser jag är representativt för de flesta av intervjupersonerna. Dilemmat ligger som jag ser det i att ha makten att ge både avslag och gynnande beslut, det maktintervall som Bernler och Johnsson (2001) talar om. Detta maktintervall har vissa inskränkningar, eftersom vissa beslut ligger utanför intervjupersonernas delegation. Även denna aspekt av socialsekreterarnas maktintervall tycks kunna orsaka jag-rollkonflikter, då intervjupersonen enligt min tolkning talar om en krock mellan de egna förväntningarna kring vad denne vill använda sin makt till och organisationens, som här representeras av en överordnad med större delegation.

6.4.3 Svåra ärenden och otillräckliga medel

Resultaten visar att många som tidigare uppburit försörjningsstöd blivit självförsörjande, vilket några deltagare menar beror på en förbättrad arbetsmarknad. Detta innebär att de klienter som blir kvar en längre tid inom hjälpapparaten ofta har någon annan form av psykosocial problematik som hindrar dem från att komma ut i arbete. Alla intervjupersoner tog upp det faktum att det till stor del var svåra, eller tunga ärenden som fanns kvar på tjänsterna. I detta sammanhang nämns svagbegåvade, missbrukare, kriminella, psykiskt sjuka, sjukskrivna utan rätt till annan socialförsäkring, överflyttningsärenden från andra kommuner/kommundelar, personer med ”social pension” samt barnfamiljer. Citat av intervjuperson 3 och 5 får exemplifiera:

”Många av de klinter som är kvar här nu har någon annan typ av hinder. Det är mycket tyngre ärenden kvar. Det märker man tydligt. Även om ärendestocken har gått ner så är det ju väldigt mycket andra hinder... missbruk, kriminalitet, psykisk ohälsa. Och mycket samverkan med andra enheter” (intervjuperson 3).

”Sen finns det ju dem som vi kallar social pension, de är här bara. Som inte själva kan se att de är oerhört sjuka, men det finns ingen som kan tala om det för dem så att de kan förstå det. De kan inte ta emot någon hjälp heller. Och då får de gå på socialbidrag så får vi... Det är ett beslut som fattas tillsammans med förste socialsekreteraren. Att man inte ställer några krav mer än att de lämnar in det som behövs för ansökan. Det är inga sökajobblistor eller läkarintyg, för det kanske inte finns någon läkare som sjukskriver heller... eller personen tycker att de söker jobb, fast man förstår att personen skulle ha svårt att få ett jobb om han kom på en intervju, på hur de beter sig och så... Och då har man okej uppifrån och då får de ju ligga där” (intervjuperson 5).

Min tolkning är att både jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter kan uppstå av dessa orsaker. Källan till jag-rollkonflikter i svåra ärenden bedömer jag vara att socialsekreteraren vill göra mer än vad som är möjligt, då tillräckliga medel många gånger saknas. Anledningen kan vara att klienterna faller utanför, att det inte finns lämpliga insatser som kan

hjälpa dem mot självförsörjning, eller att budgeten sätter stopp för att köpa in tjänster utifrån. Detta går emot intervjupersonernas personliga förväntningar kring hur rollen som socialsekreterare och självförsörjningsuppdraget ska uppfyllas, med andra ord en jag-rollkonflikt. En roll-rollkonflikt kan också uppstå, som en konsekvens av att medlen är otillräckliga. Då är det klientens förväntningar kring hur hjälpen ska se ut och organisationens förväntningar kring att uppdraget ska kunna skötas med de resurser som finns att tillgå som socialsekreteraren inte upplever är förenliga. Intervjuperson 3 säger så här om de medel som finns att tillgå för att arbeta med självförsörjningsuppdraget:

”Det finns inget utrymme för de udda personerna, de platserna saknas idag. Det är dem som är kvar här, de som inte inår i mallen som helt vanliga.[...] Vi får inte köpa någonting idag som kostar pengar, typ arbetsförmågebedömningar. Utan vi ska använda de verksamheter som vi redan har själva, men i vissa fall eftersom det är de tyngre ärendena som är kvar på de flesta tjänster, så förstår man att det finns någonting annat som hindrar den personen att inte komma vidare. Och då hade man önskat att man hade fått köpa en arbetsförmågeutredning eller liknande [...] men som det är nu så får jag inte det”.

Resultaten visar att intervjupersonerna kan känna frustration över att inte komma vidare i ett ärende, både på grund av att inte kunna hjälpa klienten på ett tillfredsställande sätt, och att inte kunna uppfylla målsättningen med uppdraget. Jag tolkar att viljan att hjälpa klienten mot självförsörjning och hitta en lämplig insats som är anpassad för individen är ett uttryck för den stödjande rollen. En jag-rollkonflikt skulle kunna uppstå på grund av att den stödjande rollen inte får det utrymme som intervjupersonerna själva önskar. Det skulle också kunna vara en frustration över att inte kunna uppfylla uppdraget, och därmed heller inte de förväntningar som finns på socialsekreteraren om att just hjälpa klienten till rätt försörjning, som skulle kunna orsaka en jag-rollkonflikt. Att inte ha tillräckliga medel för att arbeta med detta kan kanske kännas som att misslyckande gentemot klienten, där en roll-rollkonflikt kan uppstå på grund av att klientens förväntningar om att bli hjälpt till rätt försörjning är oförenlig med organisationens krav om att spara pengar? Detta överensstämmer med de resultat Coffey m fl. (2004) fann i sin studie, där organisationens krav ofta var motsägelsefulla vilket upplevdes stressande för de anställda. Just avsaknad av de medel som bedömdes som nödvändiga för att kunna utföra arbetsuppgifterna tillfredsställande var en källa till stress för socialarbetare. Intervjuperson 4 uttrycker sig så här:

”När man inte har någonting annat att erbjuda, just där kan man känna lite vanmakt. [...] Då kan man känna frustration, för det är svårt att arbeta med en person om man inte kan gå vidare. Om man har en klient som varit aktuell i flera år och man har provat saker, men inget av det har hjälpt så vill man ju försöka hitta något annat alternativ. Och har man inte den möjligheten så blir det lite svårt. [LÅ: Hur känner du då?] Man känner lite 'är det meningen att, utifrån de tillgångar man har nu, ska jobba med den här personen?' och 'vad är möjligt?' Är det meningen att den här personen ska gå här och få sina pengar, och få ett värdigt liv i det?”.

Att inte kunna hjälpa klienten till självförsörjning säger intervjupersonen kan orsaka en känsla av vanmakt. Jag menar att begreppet resursmakt (Bernler & Johnsson, 2001) skulle kunna vara en intressant utgångspunkt för att förstå detta. Socialsekreteraren har i detta fall inte kontroll över de resurser som anses nödvändiga för att arbetet ska kunna utföras tillfredsställande. Socialsekreteraren blir i detta avseende lika maktlös som klienten. Just denna begränsning av makt står i strid med de förutsättningar som socialsekreteraren anser sig behöva för att kunna utföra sitt arbete, och en jag-rollkonflikt skulle kunna uppstå. Lloyd m fl. (2002) beskriver just detta faktum att ansvarsområdet inte står i relation till handlingsutrymmet och att socialarbetaren många gånger har otillräckliga medel för att kunna utföra det som förväntas av dem. Detta är faktorer som kan orsaka stress och vantrivsel. Intervjupersonen uttrycker inte vantrivsel men väl ett ifrågasättande av arbetsvillkoren.

Intervjuperson 3 och 4 talar om vikten av att ha ett samarbete med arbetsförmedlingen och att det upplevs som ett stort hinder att det inte fungerar.

”Det är verkligen A och O, de sitter ju inne med resurser som vi inte har” (intervjuperson 3).

”Man saknar ett bra samarbete med andra myndigheter, jag tänker framförallt på arbetsförmedlingen som det känns i dagsläget, vi har dåliga kanaler in dit. Ibland skulle det kännas bra att ta kontakt med dem, enkelt och snabbt, för det skulle underlätta” (intervjuperson 4).

Då det finns begränsningar i hur de egna organisationerna kan tillgodose de medel som socialsekreterarna anser sig behöva minska deras handlingsutrymme, och fokus läggs istället utanför den egna verksamheten. Jag ser här en koppling till vad Gustafsson och Larsson (2006) kom fram till i sin c-uppsats, nämligen att handlingsutrymmet till stor del tycks vara styrt av organisationsstrukturen. När handlingsutrymmet är begränsat påverkas synen på det egna arbetet, varför socialsekreterarna strävan efter ett bättre samarbete med arbetsförmedlingen kanske kan ses som ett sätt att utöka det egna handlingsutrymmet? Kan ett samarbete etableras kommer också den hjälp som socialsekreteraren kan erbjuda klienten att öka.

6.4.4 *”Den mänskliga faktorn”*

”Den mänskliga faktorn” har jag valt att kalla alla de orsaker som har att göra med att socialsekreteraren är människa. Det rör sig främst om hur intervjupersonernas personlighet och relation till klienten kan upplevas konfliktladdat, då det tycks vara förenat med en rädsla för att partiskhet och subjektivitet ska påverka bedömningarna. Kahn m fl. (1979) menar att rollinnehavarens personlighet är en viktig faktor både i bedömningen av de rollförväntningar som ställs på individen och i de reaktioner som följer därav.

Resultatet visar att samtliga intervjupersoner upplevde att de förväntningar som organisationen ställer på dem var höga, men inte alla ser det som en orsak till intrarollkonflikter. På frågan om vilka förväntningar som finns på socialsekreterarens yrkesutövande svarar intervjuperson 1 följande:

”Från organisationen så förväntas det ju väldigt mycket, det tycker jag. Men det kanske bara är som jag tror” (intervjuperson 1).

Detta citat menar jag skulle kunna vara ett uttryck för det som Kahn m fl. (1979) syftar på när det gäller att olika personer tolkar förväntningar på olika sätt. Intervjupersonen reflekterar kring möjligheten att förväntningarna från organisationen kan uppfattas olika, och att han/hon själv uppfattar dem som höga, vilket talar för att trycket till anpassning upplevs som starkt. Att en annan person skulle kunna uppfatta samma förväntningar mindre pressande upplever intervjupersonen därför som möjligt, vilket talar för att en personlighetsfaktor spelar in. Det som tycks kunna ge upphov till en intrarollkonflikt för intervjupersonen skulle alltså inte behöva göra det för någon av dennes kollegor.

Flera av de intervjuade menade att det kunde uppstå intrarollkonflikter kring att ha en relation till klienten, då det kunde komma att påverka socialsekreteraren i bedömningsprocessen. Intervjuperson 5 talar om relationens betydelse vid bedömningar och vikten av att i sådana lägen rådfråga en kollega eller dra ärendet i metodhandledning.

”[...] det kan också vara sådana som jag vet att jag känner mycket för, jag vet att de sliter och kämpar så in i bänken men det händer liksom ingenting för dem. De kommer aldrig få den där räkmackan. Då får jag också gå och fråga [kollegor]. För om jag gör saker där som jag inte får, bara för att jag tycker om dem om man uttrycker sig så, så blir det ju väldigt fel också. Det försöker jag vara vaksam på”.

Även Gustafsson och Larsson (2006) fann i sin c-uppsats att relationen till klienter ibland kunde vara en hindrade faktor inom handlingsutrymmet, eftersom den kunde påverka bedömningar och beslut. En annan faktor som några av de intervjuade nämnde som kan påverka upplevelsen av intrarollkonflikter var då det fanns en igenkänningsfaktor i klientens situation, vilket kunde påverka i den riktning att de ville hjälpa mer än vad de hade möjlighet till. Att det finns en förståelse för klientens situation tycks därför spela roll då intervjupersonerna upplever sig partiska i ett ärende. Intervjuperson 4 talar om att försöka vara

objektiv och opartisk, vilket blir nödvändigt på grund av att relationen till klienten kan påverka bedömningen.

”Man tänker ju hela tiden när man behandlar ansökningar, när man har kontakt med klienter så försöker man sträva efter att behandla alla på samma sätt. Men man tänker emellanåt 'gör jag en rättvis behandling? Skulle jag ha gjort samma bedömning om det var en annan person?'. Det är mycket att tänka på fördomar man har, att man försöker tänka bort och vara så rättvis som möjligt”.

Då detta tycks vara ett centralt tema som de flesta av de intervjuade uppger att de funderar kring, menar jag att detta talar för att upplevelsen av att själv vara partisk i ett ärende skulle kunna vara en orsak till att intrarollkonflikter uppstår. Resonemanget är som jag ser det nära sammankopplat resultatet kring individuella bedömningar (se avsnitt 6.4.2), där anledningen till oron kring beslutsfattandet kan sägas gälla att detta ska färgas av relationen. Min tolkning är därför att både jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter kan uppstå på grund av relationen till klienten.

Resultaten visar vidare att intrarollkonflikter kunde uppstå när socialsekreteraren inte stod bakom ett avslagsbeslut som en överordnad fattat. Av citatet nedan framgår att en anledning till detta är att relationen till klienten försvårar för socialsekreteraren att vara objektiv. Intervjuperson 3 säger så här:

”Ibland kan man känna, det är tydligt på metodhandledningen, att som förste [socialsekreterare] är det jättelätt att gå in och säga ”så här!”. Visst, men det är inte lika lätt när man har en relation till klienten. Man vet att det som försten säger är det rätta, men det känns inte rätt”.

Att intervjupersonen säger att beslutet *egentligen* är rätt, men att det ändå inte känns rätt menar jag kan visa på en svårighet att vara objektiv och saklig då bedömningen påverkas av relationen till klienten. Men en annan tolkning skulle dock kunna vara att förste socialsekreteraren egentligen inte har rätt, utan att dennes beslut uppfattas som rätt på grund av att den maktposition som denne besitter är högre än socialsekreterarens. Att beslutet inte känns rätt skulle i detta ljus därför inte vara konstigt. Även intervjuperson 4 talar om hur relationen kan påverka arbetet.

”Det är väl så att man har olika relation till olika klienter, och med de klienter som man har sämre relation till får man jobba mer med sig själv med för att... jag vet inte, tillmötesgående ska jag inte säga för det försöker man ju vara, men... Det är lättare att strida för någon klient som man har en bättre relation med än en som man har en tuffare relation med, även om man självklart försöker med alla. Så är det och då är det viktigt att tala med kollegor så att man ser att man håller sig så objektiv som möjligt. För har någon en åsikt eller en ansökan så måste man ju ändå behandla den på ett professionellt sätt”.

I båda citaten ovan är det relationen till klienten som tycks upplevas problematiskt. Kahn m fl. (1979) beskriver hur relationen mellan rollinnehavaren och rollsändarna kommer att påverka hur rollinnehavaren uppfattar de förväntningar som ställs och sättet att reagera på dessa. Modellen syftar på kollegiala relationer, men jag menar att den kan vara tillämpbar även på relationen mellan klient och socialsekreterare. Det finns fyra dimensioner som påverkar relationen: (a) makt och förmåga att påverka, (b) affektiva band så som respekt, tillit och hjälpsamhet mot varandra, (c) graden av beroende och (d) kommunikationen mellan rollinnehavaren och rollsändarna (Kahn m fl, 1979). En klientrelation som upplevs vara god bygger förmodligen på att klienten uppfattar handläggarens maktutövande legitimt, inom vad som upplevs vara en tolerabel nivå inom maktintervallet. Socialsekreteraren använder med andra ord inte mer makt än vad som är befogat, och denna utnyttjas för att ge hjälp, vilket klienten upplever positivt (Bernler & Johnsson, 2001). Detta medför då att klienten uppfattar relationen som just hjälp, vilket kan skapa affektiva band dem emellan. Graden av beroende är hög, handläggaren besitter de resurser som klienten behöver för att tillfredsställa sina ekonomiska behov. Men, som Johansson (1992) menar finns även ett beroende från socialtjänstens sida. Om inte klienten behövde hjälpen skulle inte verksamhetens arbete vara berättigat, och handläggaren är beroende av klienten på så sätt att det är denne som till stor del påverkar innehållet i det dagliga arbetet. Slutligen är det

troligt att kommunikationen mellan klient och handläggare fungerar bra eller tillfredsställande eftersom relationen uppfattas som just god. Klienten bemöter handläggaren på ett bra sätt och tvärt om. När förväntningar kommer från klienter där relationen upplevs vara god påverkas handläggaren av detta (Kahn, 1979). Om handläggaren uppfattar sig som en hjälpare kommer denne i första hand att vilja fortsätta med den rollen, som jag menar är synonym med den stödjande. Om relationen är sämre och handläggaren och klienten inte utvecklat samma affektiva band och föreställningar om varandra, kommer förmodligen inte socialsekreteraren uppleva att trycket på förväntningarna är lika hårt. Det är då lättare att tillhandahålla det byråkratiska förhållningssätt som präglar den myndighetsutövande rollen. Intervjuperson 4 ger ett exempel:

”Ett exempel som jag kan ta är det här med fonder. När det gäller fonder så har inte vi någon skyldighet att hjälpa till med, utan vi ska göra det i mån av tid. Och det blir ju så tydligt där. [...] Är det en klient som hör av sig och som man har en god relation till så försöker man ju ta sig tid. Medan om det är en klient som man har sämre relation till så kanske man försöker ta sig tid men kanske inte prioriterar det på samma sätt. Och så ska det ju egentligen inte vara. Men någonstans så blir det ju en mänsklig faktor!”

En annan faktor som kommit upp under intervjuerna är det faktum att socialsekreterarens dagsform kunde påverka hur förväntningar upplevdes och därmed huruvida en intrarollkonflikt uppstod eller inte. Intervjuperson 2 talar om dagsformens betydelse:

”De här inre konflikterna med mig själv, tycker jag går väldigt upp och ner. Kanske lite beroende på hur man själv mår och den biten. För ibland är det väldigt lätt att ta att man har mycket att göra, och att klienterna strular. Man lägger det inte på sina egna axlar utan mer 'ja ja det här är bara mitt jobb'. [...] men vissa dagar kan man uppleva att man blir ju sänkt av just ett samtal eller en specifik situation. Så det är nog dagsformen tror jag”

Gemensamt för alla intervjupersoner som tagit upp ämnet är att dagsformen inte påverkar vilka beslut som fattas, utan mer upplevelsen av jobbet, huruvida det upplevs som roligt eller påfrestande. Indirekt kan det bemötande som ges till klienterna därför påverkas.

Att ha en relation till klienten kan också innebära att socialsekreteraren blir utsatt för överföringar, vilket skulle kunna påverka objektiviteten och bedömningarna. Intervjuperson 1 talar om detta:

”Det är mycket känslor som sätter igång, och överföringar som görs från klienter, som gör att man själv blir påverkad av klienten. I onödan, fast man egentligen inte har gjort något fel. Så kan det ju bli” (intervjuperson 1).

När handläggaren blir utsatt för överföringar innebär det att intervjupersonen tar över klientens oro och blir då indragen och engagerad i ärendet på ett sätt som jag tolkar skulle kunna orsaka jag-rollkonflikter. Att de personliga förväntningarna, som egentligen är klientens, inte sammanfaller med organisationens som förväntar sig att socialsekreteraren avslår ansökan.

Som avslutning till temat om vilka orsaker som kan finnas till rollkonflikter för socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd vill jag belysa sambandet mellan rollkonflikter och vantrivsel. Både Biddle (1979) och Lloyd m fl. (2002) menar att rollkonflikter är en vanlig källa till vantrivsel för anställda. Detta då rollförväntningar som kommer utifrån ofta förutsätter en tillmötesgående handlingsstrategi, och upplevs besvärliga då rollsändarna har möjlighet att observera personens agerande och har makt att utöva sanktioner för att genomdriva sina normativa förväntningar (Biddle, 1979). Jag har inte ställt det som en direkt fråga till deltagarna, men tycker mig inte se i materialet att rollkonflikter skulle öka vantrivseln. Några av de intervjuade har dock uttryckt att det kan leda till ett ifrågasättande av den egna förmågan och lämpligheten, eller av yrket som sådant. Men i samband med dessa uttalanden har inget sagts om att inte trivas med arbetet. Tvärt om är det intryck jag fått att intervjupersonerna trivs och gillar sitt arbete och kan se utmaningar med det. Intervjuperson 2 säger så här:

”Just att få jobba inom socialtjänsten är en väldigt bra kombination av båda och, både administration och socialt arbete. Sen ibland kan man ju tycka att administrationen tar överhanden, men på något vis kan jag tycka att det är ganska intressant... Att man hamnar i det där dilemmat att enligt boken, eller lagstiftningen, ska man helst göra så här eller enligt praxis. Men man vet att man kan vrida och vända det till att göra på ett annat sätt. Och det tycker jag kan vara intressant, att pröva sig fram i den djungeln. Så jag tycker om båda bitarna väldigt mycket, jag skulle inte vilja slippa administrationen, absolut inte!”

Min tolkning är att mycket av det som orsakar konflikter snarare har accepterats och en ”gilla läget”-attityd uttrycktes av flera av de intervjuade. Intervjuperson 5 säger så här om yrkesrollen:

”För man är ju en liten pain in the ass, och det får man stå ut med. Man är inte här för att bli älskad! Det ligger mycket i sakens natur”

Yrkesrollen innebär att det förekommer konflikter och att det måste accepteras för att man ska trivas. Dock framgick av några intervjupersoner att när konflikterna bestod i öppet hot så ifrågasattes den egna yrkesrollen och en framtid inom socialtjänsten.

Slutligen vill jag åter igen påpeka att de orsaker som jag här benämnt är kontextbundna och att en av dessa faktorer föreligger inte behöver betyda att socialsekreteraren upplever en rollkonflikt. Jag har endast funnit att dessa faktorer *kan* vara konfliktladdade, inte att de måste vara det. Situationen, dagsformen, personligheten, relationen, arbetsbördan, tidspressen och så vidare spelar in. De citat som används har valts därför att de på ett bra sätt exemplifierar vad flera av de intervjuade har sagt. Vederbörande behöver inte själva ha uttryckt att det kan vara en källa till rollkonflikter, även om jag tycker mig se en viss ambivalens bland intervjupersonerna där de ibland motsäger sig själva.

6.4.5 Sammanfattning av tema 2

Frågeställningen som jag avsett besvara är *”vilka orsaker upplever socialsekreterare ligger bakom dessa intrarollkonflikter?”* vilket syftar på resultaten av föregående tema (6.3). Här följer en kort sammanfattning.

- Under rubriken *”dokumentationskrav, fyrkantighet och tidsbrist”* lyfts organisationens krav fram, förväntningar som är förknippade med det myndighetsutövande inslaget i arbetet. De intervjuade tycktes uppleva en ambivalens inför dokumentationskraven, de ansågs både vara nödvändiga och alltför tidskrävande. Ambivalensen kan bero på att arbetsbelastningen går i perioder och är hög i slutet av månaderna när en stor mängd ansökningar kommer in och ska behandlas. Fyrkantighet, att vara alltför byråkratisk i sitt förhållningssätt lyftes fram som en orsak, men framför allt var det tidsbristen som dominerade svaren. Enligt Beronius (1986) kan administrations- och dokumentationskrav inom socialtjänsten vara en form av disciplinär makt, för att manipulera de anställda till att göra det som de förväntas göra och inget annat. Det framkommer att kraven samtidigt kan upplevas som en hjälpande ram att hålla sig inom och som ett hinder för klientkontakten. Intrarollkonflikter kan uppstå när socialsekreteraren upplever att de administrativa kraven går ut över klientarbetet, vilket dels kan ta sig uttryck som en jag-rollkonflikt där organisationens förväntningar krockar med personens egna förväntningar kring rollen, dels som en roll-rollkonflikt där det är organisationens och klientens förväntningar på socialsekreteraren som krockar (Forsén, 1978).
- *”Individuella bedömningar”* är den andra kategorin som jag funnit kan orsaka både jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter hos socialsekreterarna i studien. Att kunna göra individuella bedömningar är ett uttryck för det handlingsutrymme som socialsekreteraren har. Bernler och Johnsson (2001) benämner detta som ett tolkningsintervall där socialarbetaren kan manövrera relativt fritt, vilket också innebär att de har ett maktintervall. Min tolkning är att det är detta maktintervall som kan upplevas konfliktfyllt, då risken med detta tolkningsintervall är att godtycklighet och subjektivitet kan påverka bedömningen och därmed att makten inte används legitimt. Vidare finns även vissa inskränkningar i detta maktintervall, då intervjupersonerna inte hade dele-

gation att fatta vissa beslut. Även denna aspekt av maktintervallet kan orsaka intrarollkonflikter.

- ”*Svåra ärenden och otillräckliga medel*” handlar om att vissa målgrupper upplevdes vara svårare att arbeta med, oftast klienter med någon annan form av psykosocial problematik utöver de ekonomiska problemen. Källan till intrarollkonflikter i svåra ärenden bedömer jag vara att socialsekreteraren vill göra mer än vad som är möjligt, då tillräckliga medel många gånger saknas. Anledningen kan vara att klienterna faller utanför, att det inte finns lämpliga insatser som kan hjälpa dem mot självförsörjning, eller att budgeten sätter stopp för att köpa in tjänster utifrån. Detta medförde att socialsekreterarna kunde uppleva frustration över att inte komma vidare i ärendena, både på grund av att inte kunna hjälpa klienten på ett tillfredsställande sätt, och att inte kunna uppfylla målsättningen med uppdraget. Det kan ge upphov till både jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter. Detta kan förklaras med att socialsekreteraren i detta fall inte har kontroll över de resurser som anses nödvändiga för att arbetet ska kunna utföras tillfredsställande (Bernler & Johnsson, 2001), och därför blir lika maktlös som klienten i detta avseende.
- ”*Den mänskliga faktorn*” har jag valt att kalla alla de orsaker som har att göra med att socialsekreteraren är människa. Flera av de intervjuade menar att det kan uppstå intrarollkonflikter kring att ha en relation till klienten, då det kan komma att påverka socialsekreteraren i bedömningsprocessen. Utifrån Kahn m fl. (1979) har jag här dragit paralleller till relationens inverkan på när den stödjande och myndighetsutövande rollen används. En annan faktor som kommit upp under intervjuerna är det faktum att socialsekreterarens dagsform kunde påverka hur förväntningar upplevdes och därmed huruvida en intrarollkonflikt uppstod eller inte.

6.5 Tema 3: Hur hanterar socialsekreterare de intrarollkonflikter som de kommer i kontakt med?

I detta avsnitt behandlas det tredje temat som motsvarar uppsatsens tredje och sista frågeställning, nämligen hur socialsekreterare hanterar de intrarollkonflikter som de kommer i kontakt med i arbetet. Jag har delat in intervju svaren i fyra gemensamma kategorier, ”*vända sig till andra*”, ”*fyrkantighet*”, ”*gilla läget*” och ”*prioriterade klienter*”. Den första kategorin ”*vända sig till andra*” tycks vara den vanligaste formen att hantera intrarollkonflikter så som jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter. Resultaten visar att kollegor och metodhandledning användes för att rannsaka den egna objektiviteten inför beslutsfattande, då relationen till klienten tycktes kunna påverka intervju personerna. ”*Fyrkantighet*” har jag kallat nästa kategori som främst kan sägas gälla mellanmänskliga konflikter med klienterna, men även jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter. Strategin syftar på att hänvisa till lagstiftning, policy eller annan auktoritet, och resultaten visar att det var ett vanligt förhållningssätt vid avslagsförmedling eller när intervju personerna inte själva stod bakom det som de var tvungna att göra, så som att kräva in vissa underlag. Att ”*gilla läget*” tycktes vara en strategi bland de intervjuade att acceptera de premisser arbetet erbjöd och kan därför vara ett sätt att hantera jag-rollkonflikter. Resultaten visar att det var ett sätt att tänka kring situationer där intervju personerna inte hann med alla arbetsuppgifter som de skulle velat. Det rörde sig främst om att inte hinna träffa klienterna i den utsträckning som önskades. ”*Prioriterade klienter*” är det sista kategorin och syftar på att samtliga intervju personer uppgav att de hade utvalda klienter som de arbetade extra intensivt med, eftersom de på grund av tidsbrist inte kunde arbeta med alla ärenden samtidigt. På så sätt tycks både jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter kring att inte kunna arbeta med självförsörjningsuppdraget hanteras bland intervju personerna.

6.5.1 Vända sig till andra

Resultaten visar att den viktigaste strategin för att hantera uppkomna intrarollkonflikter tycks vara att vända sig till en kollega eller dra ärendet på metodhandledning. Efter vad som framkommit tidigare kan relationen till klienten vara problematisk och påverka bedömningen eftersom handläggaren ibland kan uppleva sig vara partisk i ett ärende (se avsnitt 6.4.4). Det kan som jag ser det ge upphov till både jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter. I sådana situationer uttryckte samtliga deltagare att de vände sig till en kollega för att rannsaka sig själv. Intervjuperson 4 talar om objektivitet:

”Sen diskuterar man vissa ärenden med en kollega som har ett liknande ärende, och försöker komma fram till något sätt att hantera ärendet. [...] Att försöka ta ett steg bakåt och vara objektiv. Ibland kan man ju vara väldigt färgad, och då får man försöka ta ett steg tillbaks”.

Även intervjuperson 3 talar om fördelarna med att vända sig till en kollega när denna typ av konfliktladdade situationer uppstår:

”Jag går ofta in till [kollega], och säger 'det här känns inte okej' eller 'vad gör jag här nu?'. Och då kan ju hon komma med förslag. [...] Man hittar någon slags mellanväg. Där man fastnar själv, och inte vet hur man ska tänka. Och sen när man diskuterat det så tänker jag 'varför tänkte jag inte så? Det var ju jättebra!'. Det är väldigt viktigt att man har de här diskussionerna sinsemellan, för det är också en skillnad på hur man tänker.[...] Det är ju lättare för en person att tänka rent handläggarmässigt, för de har ingen relation med klienten. Och då kan de se det från ett annat perspektiv. [...] Ibland väljer man ju själv vem man går med vad till... man kan få en grej från [kollega] och sen gå till t ex [kollega] och då få det från en annan vinkel. Så kan man ju göra, för då får man ett annat perspektiv. Man har inte funderat i de banorna över huvudtaget själv”.

Det som är utmärkande för citatet, förutom att intervjupersonen vänder sig till andra för råd och stöd, menar jag är dels dennes upplevelse av att subjektiviteten påverkar förmågan att göra objektiva bedömningar och dels viljan att hitta en ”mellanväg”. Som jag tolkar det är det relationen till klienten som färgar intervjupersonen och denne vill därför skyla över motsättningar genom hitta en kompromiss mellan både klientens och organisationens förväntningar, för att på något sätt ta hänsyn till dem båda. Med andra ord försöker intervjupersonen hantera en roll-rollkonflikt. Att intervjupersonen uttrycker att ”det inte känns okej” kan som jag ser det också tyda på att dennes egna förväntningar kring yrkesrollen inte är förenliga med organisationens, vilket skulle kunna orsaka en jag-rollkonflikt. Det är då tänkbart att det är den stödjande rollen som inte får det utrymme som intervjupersonen själv anser att relationen kräver. Just att diskutera med andra och försöker nå en kompromiss är utmärkande för den relationsorienterade konfliktstrategin (Lennéer Axelsson & Thylefors, 1996). Den sociocentriske personen tyr sig till arbetskamrater för vägledning, vilket tycks vara det sätt på vilket intrarollkonflikter i första hand hanteras bland de intervjuade socialsekreterarna. Det som jag anser talar emot teorin om en relationsorienterad strategi är, som framkommit tidigare (se avsnitt 6.3), att det tycks finnas en rangordning bland förväntningarna där organisationens många gånger väger tyngst. En kompromiss är kanske inte alltid vad intervjupersonen söker? Därför skulle en tänkbar förklaring till varför socialsekreterarna vänder sig till kollegor för vägledning i upplevda konfliktsituationer vara att de styrs av förväntningarnas legitimitet, som både Gross m fl. (1979) och Forsén (1978) tar upp. Som framgår i citatet ovan är det lättare för en kollega att tänka mer handläggarmässigt eftersom denne inte har någon relation till klienten. Jag tolkar att ”handläggarmässigt” syftar på den mer myndighetsutövande rollen, och att socialsekreteraren själv är mer styrd av den stödjande rollen vid dessa tillfällen, vilket kan tolkas som att det finns en rangordning mellan förväntningarna. Då socialsekreteraren är färgad av relationen behöver kanske denne hjälp av kollegor att reda ut vilka förväntningar som är mest legitima? I ett nästa steg kan detta ses som en form av kognitiv konflikthantering, där det är sätet att tänka kring den konfliktladdade situationen som ändras (Forsén, 1978). Enligt Forsén (1978) är det den enda strategin för att hantera jag-rollkonflikter.

Även metodhandledningen tas upp som ett forum att ventilera osäkerhet kring den egna yrkesrollen, vilket intervjuperson 1 tar upp under intervjun:

”Man granskar sig själv. Då är det skönt att ha teamen, där man kan säga att man är osäker [...] Det är bra att man kan avlasta och få höra de andras syn på det. Det fungerar ändå tycker jag. [...] Det är mitt forum för att klara detta jobbet”.

Kahn m fl. (1979) menar att personligheten är en viktig faktor för både bedömningen av de rollförväntningar som ställs på individen och för de reaktioner som följer därav. När en person upplever tryck mot förändring kan denne antingen vända anklagelser mot sig själv eller mot omgivningen, vilket citatet ovan kanske kan vara ett exempel på? Sättet att hantera osäkerheten är att vända sig till andra, vilket upplevs nödvändigt för intervjupersonen för att klara av arbetets förutsättningar. Det innebär även en kognitiv bearbetning av sin egen yrkesroll och sitt agerande, vilket ovan benämns som kognitiv konflikthantering (Forsén, 1978).

6.5.2 Fyrkantighet

Resultaten visar att ett ”fyrkantigt” förhållningssätt ofta användes i en direkt konflikt med klienten (mellanmänsklig konflikt) vilket då syftar på att hänvisa till lagstiftning, policy eller annan auktoritet. Men strategin tycks även ha använts för att hantera intrarollkonflikter. Intervjuperson 5 säger så här:

”Det är som det är, och det måste jag intala mig själv hela tiden annars blir det ohållbart. Det blir alldeles för jobbigt, och det klarar jag inte av. 'Nu är det så här och så får vi hantera det'. [...] Det är väl för att hantera det, för det är ju inte enkelt det här jobbet, det är ju svårt, när man måste vara fyrkantig kanske, när man inte kan motivera det där som man tycker att 'herregud det kan han väl få, det skulle göra så gott för honom' men det räcker ju inte som motivering i ett sådant beslut, och då får man gömma sig lite bakom den här fyrkantigheten. För att överleva själv också, eftersom det är ju levande människor man jobbar med...”

Även intervjuperson 2 talar om att hantera situationen. Denne får frågan om huruvida han/hon orienterar sig mot organisationen eller klienten i en situation där intressena krockar.

”Organisationen. [...] Sen om jag som privatperson tycker något annat, eller kan verkligen känna för personen eller så, det kan jag inte blanda in, jag kan inte bli så engagerad. Utan jag försöker nog förhålla mig så objektivt som möjligt. Sen betyder inte det att jag tycker att det är mindre jobbigt eller svårt”.

Min tolkning av båda ovanstående citat är att det är den myndighetsutövande rollen som har företräde framför den stödjande rollen i situationer där dessa krockar, varför detta förhållningssätt även kan ses som ett sätt att hantera intrarollkonflikter. Detta kan som jag tidigare varit inne på tolkas som både en roll-rollkonflikt eller jag-rollkonflikt beroende på vem som har förväntningar kring den stödjande rollen (se avsnitt 6.3). Som jag ser det tycks det finnas en uppfattning i ovanstående citat om att professionalitet utesluter ett personligt engagemang, då detta försvårar en objektiv och opartisk hållning. Istället är det organisationens förväntningar och villkor som tycks stå för det korrekta arbetssättet. Både intervjuperson 5 och 2 talar om att gömma de personliga åsikterna bakom ett fyrkantigt och organisationsinriktat förhållningssätt som ett sätt att klara av arbetet, vilket kanske är mest tydligt i det första citatet. I Mobeck och Mäkinens (2004) c-uppsats framkom att några av socialsekreterarna i studien använde hanteringen av de dubbla rollerna som ett mått på professionalitet, vilket kanske även ovanstående resultat kan tyda på? Att inte engagera sig för mycket och låta de personliga åsikterna lysa igenom utan hålla sig till ett fyrkantigt förhållningssätt tycks vara idealet och därmed ett mått på professionalitet?

I den direkta konfrontationen med klienten där ett avslagsbeslut ska förmedlas tycks den vanligaste strategin som socialsekreteraren använder sig av vara just att ”gå in i sin lilla fyrkantiga låda” som en av de intervjuade uttrycker sig. Intervjuperson 5 talar om just detta och citatet får exemplifiera vad flera av de intervjuade svarade:

”Då går jag in i min lilla fyrkantiga låda och säger bara att 'så här är det' för då kan jag ju verkligen ingenting göra, för det här är den policy vi har här. [...] För

att gå in någon vidare diskussion funkar inte tycker jag. När det inte finns något förhandlingsutrymme finns det ingen anledning att ge dem det utrymmet heller. Då tycker jag att det är bättre att tala om att 'så här är det, jag kan inget göra'. Sen kan man alltid överklaga, så får Länsrätten avgöra, så får det ju vara då. Men jag kan ingenting mer göra. Och det tycker jag inte är svårt, det är väl det som är det enkla med jobbet att kunna göra det... Den fyrkantigheten när man måste använda sig av den”.

Att hänvisa till lagstiftning, policy eller överordnad är typiskt för den byråkratiska konfliktstrategin (Lennéer Axelsson & Thylefors, 1996). Min tolkning är att socialsekreteraren på så sätt kan lägga sig själv utanför relationen, denne är bara en verkställare av någon eller något med en större makt än denne själv har i situationen. Det kan kanske också vara ett sätt att distansera sig, att inta en myndighetsutövande roll i förhållande till en mer stödjande roll som många gånger bygger på en relation till klienten. Exempelvis angav alla de intervjuade utom en person att de inte skulle låta den personliga åsikten lysa igenom vid förmedlande av ett avslagsbeslut. Billquist (1999) fann att en administrativ, kontrollerande och byråkratisk styrd yrkesroll var vanligast för socialsekreterarna i studien, vilket enligt min mening är fallet även i denna studie, åtminstone när det gäller att förmedla avslag.

Ett annat uttryck för denna byråkratiska konfliktstrategi anser jag följande citat vara. Intervjuperson 5 talar om situationer där organisationens krav på att underlag ska krävas in kan kännas för höga, och där den personliga åsikten inte stämmer överens med det som han/hon förmedlar till klienten.

”Ibland kan man tycka lite sådär om vissa saker. Och då använder jag mig av att jag blir granskad”.

Min tolkning är att det är en jag-rollkonflikt intervjupersonen syftar på. Kullberg (1994) fann i sin studie att socialsekreteraren kan hamna i ett dilemma då de ska hantera den motsättning som finns mellan myndighetens behov av att kontrollera klientens uppgifter, och socialtjänstlagens föreskrifter om att respektera den enskildes integritet. Att kräva in underlag för att kontrollera klientens förehavanden var det flera av de intervjuade som nämnde, där en jag-rollkonflikt alltså tycktes kunna uppstå då deltagarna inte själva ansåg att det var nödvändigt att kräva in dessa. Men min tolkning är att denna rollkonflikt kan bero på att behöva förmedla till klienten att man inte litar på att de gör det som socialtjänsten kräver av dem, vilket kanske kan ses som ett uttryck för integritetsfrågan Kullberg (1994) beskriver? Ett sätt att hantera en sådan situation där personen inte själv tycker att kraven är helt befogade är således att bli fyrkantig och formalistisk, för att så att säga gömma sig bakom detta och lägga de krav som ställs på klienten utanför sig själv. Jag ser det som ett försök att hålla relationen utanför och istället hänvisa till en högre auktoritet, för att det nitiska inte ska kopplas samman med personen utan med organisationen. Att vårda relationen tycks viktigt. Samma intervjuperson som ovan säger följande angående en avslagssituation:

”Då måste jag få förklara mig, så att de förstår varför. Det är alltid lättare med saker och ting om man förstår, även om man inte tycker att det är rätt och riktigt så förstår man ändå varför jag har gjort vissa saker, och då kan vi fortsätta bättre än att det blir tråkigt med en massa kilar emellan oss”.

Resultaten visar även på ett annat sätt att förhålla sig till den, många gånger nödvändiga, fyrkantigheten. Genom att försöka anpassa den till klienten försöker man samtidigt undvika onödiga konflikter, både intrarollkonflikter och konflikt mellan klient och handläggare. Intervjuperson 4 uttrycker detta så här:

”I slutändan så är det ju ändå så att för att vara berättigad till försörjningsstöd så måste du ändå uppfylla vissa krav. Men sen kan man ju lägga fram det på olika sätt också, och det tycker jag att det är en ganska stor del av det. Att lägga fram det på ett mjukt sätt fast det är ganska fyrkantigt under, och då behöver kanske inte klienterna uppfatta det på det sättet. De kan känna att man själv är mer delaktig, det är nog mycket det det handlar om tror jag. [LÅ: Det är ett sätt för dig att hantera den här konflikten?] Ja, jag försöker få med klienten i den här fyrkanten, att de inte riktigt ser...”.

Citatet kan jämföras med resultaten av Mobeck och Mäkinens (2004) c-uppsats, vilken visar att socialsekreterares handlingsutrymme inte enbart konstrueras av lagar och riktlinjer utan i hög grad även är relationellt bestämd. Klientens inställning och klientrelationen påverkar handlingsutrymmet genom att socialsekreterarens uppdrag formas av hur de gemensamt skapar en strategi för hur klienten ska bli självförsörjande. Utifrån detta kan man också tolka citatet ovan som att intervjupersonen genom att påverka klientens inställning till ramarna också utökar sitt handlingsutrymme. Genom att få med klienten i fyrkantigheten och bli delaktig påverkas inte bara klientrelationen utan också förutsättningarna för uppdraget att hjälpa klienten till självförsörjning.

Där det finns makt finns det alltid motstånd menar Johansson (1992). Motståndet behöver inte, menar jag, bara komma från klienten i en avslagssituation utan kan även komma från socialsekreteraren själv om denne upplever en inre konflikt inför situationen. Detta tycks förekomma när handläggaren inte själv till fullo står bakom beslutet, med andra ord vid en potentiell jag-rollkonflikt (se avsnitt 6.3.2). Att uppmuntra klienten till att överklaga behöver därför inte bara vara en åtgärd i rättssäkerhetsmening, utan kan kanske också vara ett uttryck för det motstånd som socialsekreteraren känner inför sitt egna beslut. Två citat får exemplifiera.

”Man får uppmuntra dem att överklaga, och stötta dem i det så känns det bättre för mig. Låta Länsrätten döma istället...” (intervjuperson 1).

”Men jag brukar ändå uppmana klienterna att överklaga besluten. Och inte bara sådana beslut som jag inte står bakom utan även de jag står bakom, för det är ju en rättighet de har. Men kanske, att jag trycker på ännu mer vid sådana beslut som jag inte står helt bakom, därför att jag kan tycka att det är bra att få det prövat i Länsrätten också och se om det ska vara på ett sätt eller om det finns någon flexibilitet” (intervjuperson 4).

Utöver den byråkratiska konflikthanteringsstrategin som tagits upp ovan (Lennér Axelson & Thylefors, 1996), finns även en annan intressant infallsvinkel på synen av hur fyrkantigheten används som strategi för att hantera olika typer av konflikter. Både Gross m fl. (1979) och Forsén (1978) beskriver den strategi som karaktäriseras av att vikt läggs vid vilka sanktioner som personen riskerar att utsättas för om inte förväntningarna åtföljs. Agerandet kommer att styras i den riktning så att det minimerar de negativa sanktionerna som är involverade i en rollkonfliktsituation. Som jag varit inne på innan tycks organisationens förväntningar ha företräde framför klientens, då det föreligger kraftigare sanktioner om inte dessa åtföljs. Socialsekreterare kan riskera sin anställning eller andra repressalier, eftersom denne så som myndighetsrepresentant har ett ansvar gentemot samhället. Detta är dock en sanning med modifikation eftersom klienten har möjlighet att anmäla socialsekreteraren och därmed också besitter kraftiga sanktionsmedel. Att förhålla sig ”fyrkantig” och korrekt kan då vara ett sätt att undvika potentiella sanktioner? Johansson (1992) menar att den anställda alltid i första hand kommer att handla efter egenintresset, vilket jag menar att ett sanktionsstyrt handlingssätt är uttryck för. Men fyrkantigheten skulle också kunna vara ett uttryck för den hierarkiseringsmekanism som Forsén (1978) beskriver där samhället framhåller vissa hierarkiskt ordnade rollförväntningar, som grundar sig i den funktionella vikt dess uppfyllande anses ha för samhället. Det innebär att individen har att förhålla sig till en av samhället legitimerad prioriteringsskala som kan sägas vara en internaliserad mall för individen för hur oförenliga rollförväntningar ska hanteras. Även Gross m fl. (1979) är inne på samma linje när de hävdar att vikt läggs vid förväntningarnas legitimitet, det vill säga huruvida de upplevs vara befogade eller inte. Så som samhällsrepresentant har socialsekreteraren ett ansvar för att försörjningsstöd utbetalas endast till de personer som enligt lag är berättigade till det. Detta ansvar tar sitt uttryck i en kontrollerande hållning där socialsekreteraren ska kräva in underlag för att kunna fatta ett beslut. Dessa rollförväntningar torde därför ha hög hierarkisk ordning, eller bedömas som legitima för att använda Gross m fl. (1979) språkbruk. Resultaten visar att intervjupersonerna gav uttryck för att ha accepterat de mellanmänniska konflikter med klienterna

som kan uppstå i samband med detta myndighetsutövande, varför de varken tycktes upplevas särskilt påfrestande eller ge upphov till rollkonflikter. Detta menar jag skulle kunna vara ett uttryck för att den prioriteringsskala som Forsén (1978) talar om har internaliserats hos socialsekreteraren.

Jag anser att båda dessa strategier kan ge en förklaring till varför en byråkratisk, fyrkantig konfliktstrategi används av socialsekreterarna i studien. Det ska också framhållas att yrket i sig många gånger kräver auktoritärt hänsynstagande, att visa lojalitet mot organisationen och fattade beslut är ett måste för socialsekreteraren. Men fyrkantighet, eller det byråkratiska arbetssättet, har även kommit upp som en förklaring till vad som kan orsaka rollkonflikter (se avsnitt 6.4.1). Huruvida denna fyrkantiga byråkrati upplevs som en konflikt eller inte har enligt Kahn m fl. (1979) med personligheten att göra. Lennér Axelsson och Thylefors (1996) menar att personens livsstil påverkar valet av strategi, varför en mer formalistisk person tordes uppleva fyrkantigheten mindre konfliktladdad?

6.5.3 Gilla läget

Både Beronius (1986), Johansson (1992) och Biddle och Thomas (1979) betonar att organisationens normer och värderingar internaliseras i socialsekreteraren genom en socialisationsprocess. Som framgått i avsnitt 6.3.2 tycks socialsekreterarna i studien ha anpassat sin egen bild av hur yrket ska utföras med de premisser som arbetet erbjuder, vilka blivit en del av deras uppfattning om arbetet. Som jag ser det kan detta också ses som en strategi att hantera uppkomna intrarollkonflikter. Även Kahn m fl. (1979) är inne på samma linje, när de hävdar att organisationen påverkar arbetstagarnas val av konflikthantering genom att diktera vad de anställda förväntas göra. Resultaten har visat att orsaken till inre rollkonflikter ofta är att tiden saknas för att socialsekreteraren ska hinna med att göra allt som denne skulle vilja, eller att de medel som finns att tillgå inte är tillräckliga.

”Huvuduppdraget är att få folk självförsörjande och det går stick i stäv med att jag inte hinner träffa dem så som jag vill. Men... jag har gillat det läget nu, så här är det och så gör jag det bästa av den tid jag har, när jag inte skickar pengar om man säger” (intervjuperson 5).

”Jag kommit fram till att jag har väldigt mycket telefonsamtal med klienterna. Ringer upp dem, stämmer av, och det går så mycket fortare än att boka in besök. Så jag stämmer av mycket med telefon, eller skickar brev och säger att de ska lämna in eller höra av sig.[LÅ: Är det ett sätt att hinna med allt annat?] Ja det är det. I början hade jag bokat in jättemånga besök hela tiden men kände mig helt frustrerad för jag hann aldrig dokumentera besök” (intervjuperson 3).

Min tolkning är att det är en jag-rollkonflikt som intervjupersonerna på detta sätt hanterar. Genom att gilla läget och ändra det egna sättet att tänka kring arbetsuppgifterna hamnar ju inte de egna förväntningarna i konflikt med organisationens. Att gilla läget är som jag ser det en kognitiv konfliktlösning, vilket innebär att individen omstrukturerar sitt sätt att tänka på den aktuella konfliktsituationen. Det är alltså inte i första hand en anpassning av det yttre beteendet. Med olika medel försöker individen att förneka, förtränga eller förringa betydelsen av en rollkonflikt (Forsén, 1978). I båda citaten ovan talar intervjupersonerna om att träffa klienterna, och båda kan sägas ha accepterat de ramar som gäller och anpassat sig efter det. Intervjuperson 3 ringer och skickar brev till sina klienter som ett sätt att hinna med alla arbetsuppgifter och tycker att det fungerar bra, vilket kan tolkas som en kognitiv förändring i sättet att tänka kring klientarbetet. Likaså citatet av intervjuperson 5 tyder på att personen har ändrat sitt sätt att tänka kring klientbesöken, då denne uttrycker det som att han/hon gör det bästa av den tid som finns. Vidare säger intervjupersonen så här:

”Jag har inte svårt att begränsa mig, jag sitter inte här för mycket, jag engagerar mig inte för mycket om du förstår mig rätt. Jag har så mycket annat som är så viktigt också, så jag är här och gör allt jag kan när jag är här, och sen går jag hem och då är jag också medveten om att jag inte kan göra mera. Så det bekymrar mig inte. Så länge jag vet att jag i varje ärende, när det är en kris eller så, har gjort allt jag kan eller kan hänvisa vidare”.

Lloyd m fl. (2002) ger exempel på forskning som föreslår att viljan att hjälpa andra människor är det primära motivet för att socialarbetare valt det yrke de gjort, vilket kan få konsekvenser som ett överengagemang i klienterna, inre konflikter och upplevd stress. Jag har snuddat vid ämnet tidigare då socialsekreterarnas vilja att hjälpa klienterna tycks kunna ge upphov till jag-rollkonflikter. En tänkbar anledning till att dessa jag-rollkonflikter uppstår skulle utifrån det Lloyd m fl. (2002) presenterar kunna vara just att engagemanget i klientens situation blivit för stort. Även relationens betydelse och subjektivitet har tagits upp som potentiella orsaker, vilket talar för att det är en möjlig förklaring. Eftersom stress och intrarollkonflikter genererar fysiska och psykiska spänningstillstånd för den utsatta personen försöks dessa att undvikas. Detta kan kanske ge en förklaring till varför socialsekreterarna i studien väljer att gilla läget, för att undvika överengagemang och de obehag som detta kan ge upphov till?

6.5.4 Prioriterade klienter

I avsnitt 6.4.1 framkom att intrarollkonflikter så som jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter kan uppstå när socialsekreteraren upplever att de administrativa kraven går ut över klientarbetet. Tiden för att träffa klienterna och vara tillgänglig räcker inte alltid till. I ljuset av detta anser jag att följande resultat kan belysas som en strategi för att lösa intrarollkonflikter. Samtliga deltagare benämnde att de hade utvalda, eller prioriterade, ärenden som de arbetade extra med. Tre av intervjupersonerna uttrycker det på följande sätt:

”Man kan inte jobba med alla samtidigt, utan man får välja ut några som man känner att man får satsa på just då” (intervjuperson 3).

”Det är ett fåtal som jag har valt ut, om jag ser har behovet” (intervjuperson 1).

”Jag väljer ut några som jag arbetar extra intensivt med, och då är det så det får vara. För det är inte jag som sätter ramarna, jag kan inte påverka det” (intervjuperson 5).

Detta tycks vara en strategi från organisationens sida, då ärendebelastning och därpå följande tidsbrist hindrar att socialsekreterarna arbetar aktivt med alla sina klienter. Att prioriterade klienter ingår i arbetsuppgifterna kan kanske ses som ett uttryck för organisationens kontrollmakt att de anställda gör det bästa av den tid de har? Detta är en form av det Beronius (1986) benämner som disciplinär makt som organisationen använder för att disciplinera de anställda, att manipulera dem till att foga sig efter de förväntningar som ställs. Som jag ser det kan detta även ses som en form av konflikthantering eftersom det är en strategi för handläggarna att klara av sitt jobb då just tidsbristen och att inte hinna med att leva upp till de förväntningar som klienterna har på tillgänglighet verkade vara en vanlig orsak till intrarollkonflikter (se avsnitt 6.4.1). Det skulle kanske till och med kunna ses som en förlängning av den ”gilla läget”-strategi som beskrivits ovan i avsnitt 6.5.3?

Av intervjuerna har framgått att ett övergripande mål för respektive försörjningsstödsverksamhet är att spara pengar. Av egen erfarenhet av att arbeta med försörjningsstöd vet jag att en form av denna besparing är att socialtjänsten satsar extra resurser på att hjälpa klienter med långvarigt biståndsbehov att bli självförsörjande, det vill säga de som uppburit försörjningsstöd minst 10 månader under en tolv månadersperiod. Det är då upp till varje handläggare att välja ut ett antal ärenden som de anser har detta särskilda behov, vilket även framgår av citaten ovan. Detta menar jag kan ses som den tredje strategin för hantering av rollkonflikter som Gross m fl. (1979) benämner. Där tas hänsyn till båda förväntningarnas legitimitet och de sanktioner de kan ge upphov till, och personen kommer att väga dessa båda faktorer mot varandra för att finna en bra kompromiss. Som jag ser det har socialsekreterarna förväntningar från politiker och arbetsledning om att avsluta långvariga ärenden för att därmed generera besparingar. Genom att socialsekreterarna i studien får välja ut dessa ärenden själv och då utgår från vilka som tycks vara i behov av extra stöd kan denna bedömning anses ske utefter legitimitet. Men troligtvis är det kanske inte de klienter som är i allra störst behov av extra resurser som väljs ut. Jag tänker bland annat

på de klienter som tidigare benämns som uppbärare av "social pension" (se avsnitt 6.4.3). Dessa klienter får stanna kvar i organisationen utan att några särskilda krav ställs på dem. Min tolkning är att dessa personer inte väljs ut som "prioriterade klienter" av den anledning att de inte tros kunna generera en besparing för organisationen. Istället prioriteras kanske klienter som anses kunna bli självförsörjande, för att på så vis klara av målen och undvika de sanktioner som ett misslyckande skulle innebära. Utifrån detta synsätt kompromissar alltså intervjupersonerna mellan legitimitet och tänkbara sanktioner på ett sätt som upplevs tillfredsställande och minskar därmed även den upplevda inre konflikten över att inte ha så mycket tid till klienterna som önskas. De intervjuade kan därmed motivera sig med att rätt klienter valts ut och att denne inte kan göra mer inom de ramar som finns, vilket betonas i citatet av intervjuperson 5 ovan. Samtidigt kan hänsyn tas till organisationens förväntningar om att målen ska uppfyllas, vilket även Lloyd m fl. (2002) lyfter fram som en viktig motivationsfaktor hos socialarbetare.

Vad gäller vilka klienter som prioriteras drar jag även paralleller till Kullberg (2002) som fann att socialsekreterare styrs av en ansvars- och offermodell i sitt beslutsfattande. Ansvarsmodellen, där klienterna själva anses ha ansvaret för den situation de befinner sig i och offermodellen, där klienterna istället anses vara drabbade, ansvaret för den ekonomiska situationen ligger utanför dem själva. Hur socialsekreteraren tänker kring klienternas situation kan kanske även påverka synen på vilka som har störst behov och därmed vilka klienter som prioriteras?

Avslutningsvis kan nämnas att deltagarna uppgav att en utveckling skett sedan de först började på tjänsten. Genom egna erfarenheter och inläring från kollegors berättelser av hur de hanterat konflikter har man blivit bättre på att både undvika att intrarollkonflikter uppstår, och hantera dem när de väl uppkommit. Det är framför allt känslan, glädjen, inför arbetet som tycks påverkas av upplevda intrarollkonflikter.

6.5.5 Sammanfattning av tema 3

Detta sista och avslutande tema avser att besvara frågeställningen "Hur hanterar socialsekreterare de intrarollkonflikter som de kommer i kontakt med?". Jag ska därför ge en kort sammanfattning av vad jag kommit fram till.

- Den första strategin för konflikthantering har jag kallat att "vända sig till andra", då alla deltagare tog upp kollegor och metodhandledning som en strategi för att hantera uppkomna jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter. Min tolkning är att just relationen till klienten kan påverka objektiviteten så att socialsekreteraren upplever sig vara partisk, och därför använder andra för att få vägledning i beslutsfattandet. Detta kan dels ses som ett uttryck för den relationsorienterade strategin som Lennéer Axelsson och Thylefors (1996) tar upp, och del som ett uttryck för den legitimitetsstyrda strategin som både Gross m fl. (1979) och Forsén (1978) tar upp. Även kognitiv konflikthantering är ett tänkbart sätt att se på strategin (Forsén, 1978).
- "Fyrkantighet" syftar på att i en direkt konflikt med klienten hänvisa till lagstiftning, policy eller annan auktoritet, vilket flera intervjupersoner sa sig använda som strategi för att hantera både intrarollkonflikter och mellanmänskliga konflikter. Detta kan ses som ett uttryck för den byråkratiska konfliktstrategin (Lennéer Axelsson & Thylefors, 1996) och min tolkning är att socialsekreteraren på så sätt kan lägga sig själv utanför relationen, denne är bara en verkställare av någon eller något med en större makt än denne själv har i situationen. Fyrkantigheten kan även ses som ett uttryck för dels den sanktionsstyrda konfliktstrategi som både Gross m fl. (1979) och Forsén (1978) beskriver, eftersom de sanktioner organisationen kan förväntas ge är kraftigare än de klienten kan orsaka, och dels som den legitimitetsstyrda strategin som samma författare tar upp, då den myndighetsutövande rollen så som samhällsrepresentant kan upplevas ha högre legitimitet än den stödjande rollen.
- Att "gilla läget" har att göra med den socialisation som socialsekreteraren genomgått, där organisationens normer och värderingar internaliserats. Som jag ser det kan detta också ses som en strategi att hantera uppkomna jag-rollkonflikter, vilket jag tolkar

som ett uttryck för en kognitiv konfliktlösning (Forsén, 1978). Att inte hinna med alla arbetsuppgifter och tvingas prioritera tycktes vara en orsak till rollkonflikter för deltagarna, och jag tycker mig se tecken på att socialsekreterarna har omstrukturerat sitt sätt att tänka kring klientarbetet, som ett sätt att acceptera de förhållanden som råder.

- Slutligen anser jag att det sätt som tidsbristen hanteras på från organisationens sida, nämligen att prioritera vissa klienter, även kan ses som en konfliktstrategi för den enskilda socialsekreteraren. Då det finns krav från politiker och arbetsledning om att spara pengar, i vilket dessa prioriterade klienter är ett led, kan prioriteringen ses som ett uttryck för den tredje strategin som Gross m fl. (1979) benämner. Där tas hänsyn till båda förväntningarnas legitimitet och de sanktioner de kan ge upphov till. Genom att socialsekreterarna i studien får välja ut dessa ärenden själv och då utgår från vilka som tycks vara i behov av extra stöd kan denna bedömning anses ske utefter legitimitet. Men detta urval tror jag även är påverkat av de sanktioner som finns kopplade till ett misslyckande, varför det är troligt att de klienter som bedöms ha störst möjlighet att kunna bli självförsörjande och generera besparingar väljs ut. Med andra ord kompromissar intervjupersonerna mellan legitimitet och tänkbara sanktioner och kan på så sätt hantera både jag-rollkonflikter och roll-rollkonflikter genom att göra det som är möjligt inom de ramar som finns.

6.6 Helhetsanalys

Då detta kapitel har blivit relativt långt vill jag avsluta med en helhetsanalys av studiens resultat som även får fungera som en sammanfattning. Min avsikt är att göra denna helhetsanalys kort, varför jag valt att inte återigen referera till de författare som jag använt mig av i min analys av resultaten. Min motivering till detta val är att inget nytt här kommer att tas upp, varför en referens redan går att hitta tidigare i kapitlet.

Den bild som vuxit fram av socialsekreterarens yrkesroll utifrån de fem intervjuerna är enligt min tolkning att den är komplex och dubbelbottnad. Jag tycker mig av intervjuerna som helhet ha funnit belägg för att deltagarna upplever att yrkesrollen egentligen består i två olika roller, att kontrollera och ställa krav och därtill samtidigt stödja och hjälpa klienterna till självförsörjning. Det tycks med andra ord finnas en uppdelning mellan den stödjande och den myndighetsutövande rollen som kan upplevas problematisk. Båda rollerna upplevs vara nödvändiga för intervjupersonernas uppdrag, men att dessa ska kunna existera sida vid sida tycks inte vara en lätt kombination av intervjuaren att döma. Min bedömning är att det är just svårigheten att kombinera dessa båda roller som orsakar intrarollkonflikter hos deltagarna. Jag har funnit att tre sorters intrarollkonflikter förekommit i studien. Den vanligaste tycks ha varit roll-rollkonflikter, där klientens och organisationens förväntningar har upplevts antingen oförenliga eller motsägelsefulla. Min tolkning är att det är den stödjande rollen och den myndighetsutövande rollen som krockar. Även jag-rollkonflikter tycks förekomma bland de intervjuade socialsekreterarna, i situationer där de egna förväntningarna kring yrkesrollen inte sammanfaller med organisationens. Jag anser inte att resultaten visat att jag-rollkonflikt uppstår i förhållande till klientens förväntningar. Det tolkar jag som att intervjupersonernas förväntningar kring arbetsutförandet är mer överensstämmande med klientens än med organisationens. En möjlig slutsats som jag tycker mig sett tendenser till är att roll-rollkonflikter kan bli jag-rollkonflikter. Det som börjar som oförenliga förväntningar hos klienten och organisationen kan beroende på intervjupersonernas personlighet och säkerhet kring den egna yrkesrollen bli en konflikt mellan de egna förväntningarna och organisationens. Det kanske är relevant att tala om en *jag-roll-rollkonflikt*, eftersom alla tre parter är inblandade? Det har även framkommit att det finns tendenser till rolloklarhet, som är en tredje typ av intrarollkonflikt. Även här är det enligt min mening förhållandet mellan de båda rollerna som är i centrum.

Vad gäller orsaker till intrarollkonflikter har intervjuaren deltagit i fyra kategorier. ”*Dokumentationskrav, fyrkantighet och tidsbrist*” är sammankopplat med organisationens förväntningar, ”*individuella bedömningar*” är till stor del sammankopplat med klientens förväntningar, ”*svåra ärenden och otillräckliga medel*” handlar om förutsättningarna för att kunna utföra självförsörjningsuppdraget samt ”*den mänskliga faktorn*” där relationen

till klienten och den egna personligheten spelar in. Min tolkning är att det på ett eller annat sätt sker en krock mellan den myndighetsutövande rollen och den stödjande rollen i dessa svars kategorier, varför denna dubbelhet är ett centralt tema för att förstå vad som orsakar intrarollkonflikter. Sammantaget tycker jag mig ha funnit att det är den myndighetsutövande rollen som många gånger får företräde framför den stödjande. Det finns en uppfattning om vad som är professionellt, vilket tycks präglas av det som karaktäriserar den myndighetsutövande rollen. Att inte låta sig påverkas av relationen till klienten eller låta den egna åsikten lysa igenom är framträdande för detta professionella förhållningssätt, varför situationer där det är svårt att låta sig påverkas av klienten upplevs konfliktladdade. Att välja en myndighetsutövande roll kan strida mot både klientens förväntningar kring ett stödjande bemötande och intervjupersonernas egna uppfattningar om sin yrkesroll och sitt uppdrag. Arbetet ger inte alltid utrymme för det som intervjupersonerna lägger in i "socialt arbete", vilket kan upplevas konfliktladdat. Min tolkning är att det är mer av ett stödjande och hjälpande mot en långsiktig förändring av klientens situation som läggs in i detta, med andra ord det som jag valt att benämna som en stödjande roll. Att fundera kring den egna lämpligheten eller viljan att arbeta med myndighetsutövning tycks kunna bli en konsekvens av de motstridiga förväntningar som ställs på de intervjuade, även om mitt sammantagna intryck är att de intervjuade trivs med arbetet. Att ha ett öppet och tillåtande klimat där kollegor kan användas som socialt stöd tycks enligt min mening vara en stor del av denna trivsel. Jag har även anlagt ett maktperspektiv på intervjupersonernas upplevelser av intrarollkonflikter, där jag tycker mig ha sett en koppling mellan intrarollkonflikter och intervjupersonernas maktintervall. Min tolkning är att den stödjande rollen tycks kräva att klienten upplever maktutövningen som legitim, varför detta maktintervall kan upplevas problematiskt när intervjupersonerna utvecklat en relation till klienterna. Anledningen tycks vara att det många gånger är svårare att inta ett myndighetsutövande förhållningssätt ju längre relationen har pågått.

Slutligen har sättet att hantera intrarollkonflikter delats in i fyra kategorier. Om en slutsats av resultaten har varit att organisationens förväntningar tycks ha en högre rangordning än klientens, kan samma mönster även sägas påverka konflikthanteringen bland de undersökta socialsekreterarna. Tre av dessa strategier jag funnit har som jag ser det en direkt koppling till den socialisationsprocess som intervjupersonerna genomgått där de egna föreställningarna kring arbetet har fått anpassas till respektive arbetsorganisationens förväntningar på dem. Att "*gilla läget*", "*vara fyrkantig*" och "*prioritera vissa klienter*" kan sägas vara styrda av organisationens förväntningar, då deltagarna har anpassat sitt sätt att tänka kring arbetet för att klara av det. Att klara arbetet syftar här på att hantera de jag-rollkonflikter som kan uppstå då arbetet inte alltid ger utrymme för det sociala arbete som önskas. De förstnämnda två är enligt min tolkning sätt att hantera en konflikt mellan den stödjande och myndighetsutövande rollen eftersom den sistnämnda ofta tycks ha företräde. Den sistnämnda kategorin, "prioriterade klienter", menar jag är ett uttryck för den disciplinära makt organisationen utövar eftersom organisationen på så sätt kan kontrollera sina anställda. För intervjupersonerna kan det ses som ett sätt att hantera organisationens krav och de intrarollkonflikter som det kan medföra. Den fjärde kategorin är "*att vända sig till andra*" vilket tycks ha varit ett viktigt medel för att hantera både jag-rollkonflikter och rollkonflikter. Relationens betydelse lyftes här fram som en vanlig orsak till intrarollkonflikter, samtidigt som den sägs vara nödvändig för att kunna utföra arbetet. Att ha kollegor och överordnade att vända sig till för råd och socialt stöd i sådana situationer har framställts vara av största vikt. Socialsekreterarens yrkesroll framstår som komplex och krävande, men de intervjuade tycks dock hantera den dubbelbottnade yrkesrollen på ett för dem själva tillfredsställande sätt.

7. Diskussion

Syftet med denna uppsats har varit att beskriva och öka förståelsen för socialsekreterarens yrkesroll, med fokus på vilka intrarollkonflikter som de upplever, orsaker till dessa och hur de hanteras. Bakgrunden till detta syfte är Lipskys (1980) teori om gräsrotsbyråkratier och det dubbla uppdrag som socialsekreteraren har i och med detta. Jag har valt att se yrkesrollen som inrymmande två olika "rollbeteenden", vilka för enkelhetens skull kallats för roller. Jag har utgått från Billquists (1999) beskrivning av det dubbla uppdraget, och kallat dessa för en stödjande roll och en myndighetsutövande roll (se kapitel 2 för definition). Som en del av den hermeneutiska, cirkulära, ansats som denna uppsats har vill jag slutligen reflektera över de tre frågeställningar som jag avsett att besvara och de nya frågor som väckts hos mig under arbetets gång. Jag vill här betona att jag med de tolkningar och slutsatser jag gjort av materialet endast gör anspråk på att de *kan* vara gällande för de fem socialsekreterare som ingått i studien.

Resultaten har visat att det finns flera sorters rollkonflikter som socialsekreterarna i studien upplever, ett flertal uttryckta orsaker och sätt att hantera dem på. Vad gäller den första frågeställningen "*vilka intrarollkonflikter kommer socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd i kontakt med i sitt arbete?*" så har jag kunnat identifiera tre typer av intrarollkonflikter; roll-rollkonflikter, jag-rollkonflikter och rolloklarhet. Under intervjuerna framkom emellertid att de mellanmännsliga konflikterna var allra vanligast, åtminstone hos flertalet av de intervjuade. Detta har dock fallit utanför syftet med denna uppsats att undersöka. Vad gäller intrarollkonflikter så skiljde sig upplevelserna åt, där tre av de intervjuade sa sig uppleva mer av den typen av konflikter än vad de resterande två tycktes göra. Att det finns en personlighetsfaktor som spelar in är troligt, men även som flera av intervjupersonerna sa, att svaren kanske hade sett annorlunda ut om jag gjort intervjuerna vid en annan tidpunkt, då arbetsbelastningen går i perioder. Därmed drar jag slutsatsen att intrarollkonflikter uppstår när arbetsbelastningen är hög, med andra ord sammankopplat med tidspress. Flera sa att just tidsbristen var en stressor som också kunde leda till intrarollkonflikter. Att det finns en koppling mellan stress och rollkonflikter har jag nog tagit för givet från början, vilket också lett mig in på den tidigare forskning som presenterats, och som jag även tycker mig ha fått bekräftat av det empiriska materialet. Vad gäller den andra frågeställningen, "*vilka orsaker upplever socialsekreterare ligger bakom dessa intrarollkonflikter?*", så fann jag vidare att den kunde besvaras utifrån fyra svars kategorier; "dokumentationskrav, fyrkantighet och tidsbrist", "individuella bedömningar", "svåra ärenden och otillräckliga medel" samt "den mänskliga faktorn". Innan jag påbörjade den empiriska datainsamlingen var min bild att det är just socialsekreterarens personlighet, ideal och avsikter med det yrkesval som gjorts som är den största bakomliggande orsaken till att intrarollkonflikter uppstår. Att vilja hjälpa utsatta människor och ge ett gott stöd är idealet, och när detta inte upplevs vara möjligt under de förutsättningar som ges ifrågasätts kanske den egna kompetensen och lämpligheten? Resultaten har som jag ser det delvis gett stöd för detta antagande då jag-rollkonflikter tycks vara relativt vanligt förekommande, men de har även visat att det är möjligt att särskilja detta och just gå in i en yrkesroll där de personliga åsikterna inte tillåts lysa igenom. Socialsekreterarna har "gillat läget" och intalat sig själva att de inte kan göra mer än vad de redan gör. Den tredje frågeställningen "*hur hanterar socialsekreterare de intrarollkonflikter som de kommer i kontakt med?*" har besvarats med fyra olika strategier; att "vända sig till andra", att "gilla läget", att "vara fyrkantig" eller att "prioritera vissa klienter". De tre sistnämnda är till stor del påverkade av organisationen, då de innebär att intervjupersonerna anpassat sig till dess normer och värderingar. De intervjuade säger sig vara nöjda med sitt sätt att hantera intrarollkonflikter, men vill bli bättre. Av den teori jag använt har inte någon konflikthanteringsmodell kunnat ge en god förståelse var för sig som jag ansett kunnat förklara beteendet, men de kunde komplettera varandra på ett bra sätt. Att välja en relationsorienterad strategi kunde förklaras med att socialsekreteraren tar hänsyn till förväntningarnas legitimitet, och så vidare (se avsnitt 6.5).

Arbetet med denna uppsats har väckt nya frågor hos mig. Eftersom missnöje kan sägas

vara skillnaden mellan förväntningar och faktiskt resultat, borde därför en slutsats kunna vara att ”gilla läget”-strategin innebär att förväntningarna kring arbetsförhållandena heller inte är så höga? Om så är fallet borde också motivationen att söka förändringar vara låg. Som flera av de presenterade författarna tagit upp (Coffey m fl, 2004, Lloyd m fl, 2002) finns ett samband mellan rollkonflikter, vantrivsel och stress. Kaufmann och Kaufmann (1998) beskriver sambandet mellan vantrivsel och lägre prestationsförmåga, varför min tolkning är att kvaliteten på den hjälp som ges kan påverkas av personalens upplevda rollkonflikter. Dessutom kan vantrivsel motivera den anställda att byta arbete, och stress kan leda till utbrändhet (Lloyd m fl, 2002). Att detta lyfts fram och tas på allvar av både de anställda själva och ledningen tycker jag därför blir viktigt. Hur skulle då en förändring kunna se ut?

En förändring av arbetsförhållandena är beroende av att de orsaker som finns till intrarollkonflikter bearbetas och, när det är möjligt, reduceras. Vad gäller orsaker till intrarollkonflikter var tidsbrist och höga dokumentationskrav tillsammans med otillräckliga medel några av de vanligaste svaren i studien (se avsnitt 6.3). Kan detta tolkas som att en orsak till rollkonflikter är att socialsekreterarens handlingsutrymme upplevs bli påverkat? Att socialsekreterarna inte känner att de kan styra över den egna arbetssituationen på ett tillfredsställande sätt? Kaufmann och Kaufmann (1998) menar att handlingsutrymme och kontrollåtgärder påverkar de anställdas bedömning av arbetstillfredsställelse. Det finns två sätt att se på detta handlingsutrymme enligt mitt sätt att se det, dels det verkliga handlingsutrymmet och dels det upplevda handlingsutrymmet. Det verkliga handlingsutrymmet begränsas av en rad faktorer, så som lagstiftning, organisationens policy, budget och så vidare, vilket är svårare att påverka. Men att påverka den subjektiva upplevelsen av handlingsutrymmet tordes vara möjligt. Hur kan då detta ske? Rent generellt är min uppfattning utifrån studiens resultat att ett bra samarbete med andra myndigheter tycks öka upplevelsen av handlingsutrymmet. Genom att ha ett bra samarbete med andra kan den subjektiva upplevelsen av att kunna erbjuda klienten hjälp öka, och därmed även upplevelsen av handlingsutrymmet. På så sätt skulle även arbetstillfredsställelsen kunna påverkas, menar jag.

Att se över dokumentationskraven och eventuellt upprätta en gemensam riktlinje inom organisationen för hur mycket som ska dokumenteras skulle kunna vara ett annat sätt att påverka både upplevelsen av för höga administrativa krav och av att tiden inte räcker till. Det framkommer från några deltagare i studien att det tycks vara upp till dem själva att bedöma vad som är nödvändigt, vilket alltså lämnar stort utrymme för att jämföra den egna ambitionsnivån med kollegornas. Detta skulle som jag ser det kunna vara en källa till stress och jag-rollkonflikter. Huruvida dokumentationskraven är legitima eller kan minskas något är svårt att ha en åsikt om, men som Coffey m fl. (2004) betonar så kan det faktum att ledningen blir medveten om socialsekreterarnas arbetssituation få en positiv inverkan på den upplevda stressen. Men jag tror inte att det skulle räcka att stanna därvid, en faktisk förändring av organisationskraven är nog en mer långsiktig lösning. I detta sammanhang anser jag att stress och orsaker till en upplevd rollkonflikt är nära sammankopplat, och kanske rent av många gånger är det samma. Det är troligt att en stressor också kan bli en rollkonflikt, eller att det som orsakar en rollkonflikt också blir en stressor. Jag har vidare tagit upp i resultat- och analyskapitlet att dokumentationskraven kan uppfattas som en form av disciplinär makt som ämnar kontrollera och manipulera de anställda till att sköta arbetet på ett förutbestämt sätt, som alltså inskränker på handlingsfriheten. I studien framkom en ambivalens inför dessa krav, då de både ansågs vara för höga men ändå nödvändiga. En översyn över hur de administrativa kraven skulle kunna förenklas utan att rättssäkerheten påverkas skulle enligt min mening kunna öka den subjektiva upplevelsen av att ha större handlingsutrymme och att kunna påverka arbetet i högre grad.

Vidare framkom i studien att många konflikter med klienterna uppstod på grund av missförstånd eller orealistiska förväntningar kring socialsekreterarens uppdrag och befogenheter, eller hjälpens innehåll. Att socialsekreterarna rutinmässigt tar sig tid att i varje nytt

ärendet tydligt förklara ramarna och vilka förväntningar som klienten kan ställa på handläggaren och vice versa, tror jag kan vara ett preventivt medel för att undvika missförstånd och i alla fall några framtida intrarollkonflikter. Min erfarenhet är att mycket av denna information sker skriftligt, och att istället ge tillfälle för klienten att ställa frågor skulle troligtvis minska missförstånden. Resultaten visar att några av de intervjuade redan arbetar så för att förhindra missförstånd och, enligt min mening, intrarollkonflikter. På så sätt kan åtminstone socialsekreteraren vara säker på att informationen har kommunicerats ur ett rättsäkerhetsperspektiv, vilket kan minska den ”mänskliga faktorns” inverkan på hjälpen.

En annan orsak som socialsekreterarna i studien talat om var att relationen till klienten riskerar att påverka de beslut som fattas därför att handläggaren är subjektiv och partisk i ärendet. Det handlingsutrymme som socialsekreteraren har påverkas då av relationen till klienten och min tolkning blir att det därmed inte alltid upplevs positivt, vilket ytterligare stärker min slutsats om att handlingsutrymmet är en viktig bakomliggande orsak vid uppkomsten av rollkonflikter. Handlingsutrymmet påverkas av den tilldelade makten socialsekreteraren har. Kopplingen mellan maktutövning och socialsekreterarens upplevelser av rollkonflikter har jag inte direkt hittat i någon av de forskningsstudier jag tagit del av. Jag har däremot tyckt mig kunna se denna koppling i det empiriska materialet. Jag ser kopplingen dels som en potentiell orsak till jag-rollkonflikter då socialsekreteraren reflekterar kring sitt tolkningsintervall och de därtill kommande riskerna med att godtycklighet och subjektivitet kan påverka bedömningarna och därmed att makten inte används legitimt. Dels som en nödvändig grund för att socialsekreteraren ska kunna uppfattas ha den stödjande rollen för klienten, då den sistnämnde förmodligen är beroende av att uppleva att maktutövningen är legitimt. Relationen till klienten kan då påverka uppfattningen kring tolknings- och maktintervallen. Att inte kunna vara denna stödjande person kan även det ge upphov till jag-rollkonflikter, då det ej överensstämmer med den egna uppfattningen kring uppdraget. Detta talar som jag ser det för att det är önskvärt att de båda rollerna ska kunna kombineras i högre utsträckning. Att det finns medel som möjliggör detta kan vara en väg enligt min mening, där ett utökat samarbete med andra myndigheter alltså skulle kunna vara ett sätt att påverka handlingsutrymmet och därmed maktintervallet. Kan socialsekreteraren erbjuda andra hjälpformer kan också klienten uppleva att denne utövar sin makt på ett positivt sätt. Vidare framstår vikten av att klienten och socialsekreteraren delar en någorlunda liknande bild av socialsekreterarens uppdrag som betydande även i detta sammanhang, varför detta maktintervall tordes kunna förklaras för klienten genom att uppdraget tydliggörs för denne så som jag varit inne på ovan.

En annan fråga som väckts hos mig under arbetet med denna uppsats är om de konfliktstrategier som används för att hantera intrarollkonflikter kan sägas vara de bästa, både ur socialsekreterarens eget perspektiv men även ur ett klientperspektiv. Behövs nya vägar för att hantera denna typ av konflikter? Socialsekreterarna i studien säger sig vara nöjda med sitt sätt att hantera konflikter, men vill bli bättre. Att de säger sig vara nöjda får ur intervjupersonernas eget perspektiv innebära att det är bra strategier. Men om dessa också faller väl ut ur ett klientperspektiv är inte säkert, vilket fallit utanför syftet med denna uppsats. Hur påverkar det klienterna att deras handläggare ”gillar läget” och kanske inte ifrågasätter exempelvis de insatser som finns att tillgå för att hjälpa klienterna till självförsörjning eller att inte ha tid att träffa klienterna?

Vad gäller tydlighet i yrkesrollen och uppdraget så ansåg de flesta att detta var tillfredsställande, men ett par exempel på motsatsen fanns. Hur detta hanterades framkom inte av resultaten. Tidigare forskning har visat på sambandet mellan rolloklarhet och stress, vantrivsel och utbrändhet varför alltså en tydlighet i uppdrag och yrkesroll borde vara en förebyggande faktor för att undvika detta (Lloyd m fl, 2002). Hur kan då situationer där rolloklarhet uppstått hanteras? Det kan ske på olika sätt. Antingen som nämnt ovan att socialsekreteraren är tydlig med vad klienten kan förvänta sig och vilka krav som kommer att ställas, för att på så sätt styra klienten och dennes förväntningar i en för socialsekreteraren önskvärd riktning. Det kan också göras inom organisationen, att de förväntningar som

ställs på handläggaren blir tydligare. Det kan ske genom skriftliga dokument, på policymöten, personalmöten, metodhandledning och så vidare. Det centrala tror jag är att det förs en diskussion kring yrkesrollen och att det är ett öppet klimat för denna osäkerhet, samt att det finns en enighet i personalgruppen vad som ingår i uppdraget. Som framgår ovan är min uppfattning att socialsekreterarna i studien tyckte att dessa förväntningar var relativt tydliga och klara, men att de inte var förenliga med klientens alla gånger och att det då var organisationens sådana som fick företräde. Vilket kanske talar för att det i första hand är på klientnivå som denna intrarollkonflikt behöver hanteras.

Min bild av socialsekreterarens arbete så som komplext och krävande har blivit bekräftad, men jag har också fått en positiv bild då socialsekreterarna berättat att de själva upplever sitt arbete som spännande, positivt och mycket givande. Konflikter mellan den myndighetsutövande och den stödjande rollen tycks därför kunna hanteras på ett, för intervjupersonerna, tillfredsställande sätt även om de är frekvent förekommande.

7.1 Vidare forskning

Min åsikt är att relationens betydelse många gånger underskattas när det gäller klienter som söker försörjningsstöd. Kontinuitet och den trygghet det innebär att ha en kontakt som finns kvar i princip oavsett hur klienten beter sig tror jag kan vara viktigt för många. Att socialsekreterarna trivs med sitt arbete och vill stanna kvar inom socialtjänsten blir ur detta synsätt viktig, liksom även ur organisationens synvinkel. Ur detta perspektiv tycker jag att det är viktigt att förbättra arbetsförhållandena, och en aspekt av detta kan vara att försöka minska uppkomsten av intrarollkonflikter. Ett förslag till vidare forskning är därför att undersöka hur man skulle kunna förändra och förbättra arbetsförhållanden på ett sådant sätt att intrarollkonflikter kan minska. Det är min uppfattning att socialsekreterare här är en viktig kunskapskälla, då det är dem som har störst kunskaper om vad arbetet kräver. En studie om socialsekreterares egna förslag till förbättringar skulle därför kunna vara av intresse för vidare forskning.

Kaufmann och Kaufmann (1998) beskriver vikten av att en anställd trivs med sitt arbete för att kunna prestera bra, vilket inledningsvis i denna uppsatsprocess fick mig att fundera över hur klienterna påverkas av att handläggaren brottas med rollkonflikter. På denna fråga svarade deltagarna att de inte trodde att klienterna påverkades i den mening att några beslut skulle färgas av en upplevd rollkonflikt. Däremot kunde det påverka det bemötande som ges. En naturlig fråga att ställa blir då om hjälpen påverkas av detta. Påverkar socialsekreterarens val av hur en intrarollkonflikt ska hanteras klienterna? Som exempel ställde jag ovan frågan hur klienterna påverkas av att deras handläggare "gillar läget" och kanske inte ifrågasätter exempelvis de insatser som finns att tillgå för att hjälpa klienterna till självförsörjning eller att inte ha tid att träffa klienterna? De intervjuade säger att deras upplevelser av intrarollkonflikter inte påverkar de beslut som tas, men att det möjligtvis kan påverka bemötandet. Hur ser klienterna på detta? Hur upplever de den hjälp och det bemötande som de får? Det skulle som jag ser det vara intressant att undersöka vidare, eftersom det trots allt är för klienternas skull som socialsekreterarna är satta att utföra sitt arbete.

Referenser

- Bergmark, Å. (2000): "Arbete med socialbidrag – organisation, metoder och insatser" i Puide, A. (red) (2000): *Socialbidrag i forskning och praktik*. Göteborg: Gothia.
- Bernler, G./Johnsson, L. (2001): *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Beronius, (1986): *Den disciplinära maktens organisering. Om makt och arbetsorganisation*. Lund: Studentlitteratur. (Akademisk avhandling).
- Biddle, B.J. (1979): *Role theory. Expectations, identities and behaviors*. New York: Academic Press.
- Biddle, B. J./ Thomas, E. J. (1979): "The nature and history of role theory" i Biddle, B. J./Thomas E. J. (1979): *Role Theory. Concepts and research*. New York: Robert E. Krieger Publishing company Huntington.
- Billquist, L. (1999): *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete. (Akademisk avhandling).
- Byberg, I. (2002): *Kontroll eller handlingsfrihet? En studie om organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet*. Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete, Socialhögskolan. (Akademisk avhandling).
- Chisanga, B. (2007): "Perceived effectiveness of community-based nonprofit human service organizations serving low-income individuals and families: The case of community action agencies of Alabama" i *Dissertation Abstracts International, A: The Humanities and Social Sciences*, vol. 67, no. 07, pp. 2749, Jan 2007.
- Coffey, M./Dugdill, L./Tattersall, A. (2004): "Stress in social service: mental well-being, constraints and job satisfaction" i *British Journal of Social Work*, vol. 34, p. 734-746.
- Ekeland, T-J. (2006): *Konflikt och konfliktförståelse – för vården och den sociala sektorn*. Malmö: Liber.
- Elofsson, S. (2005): "Kvantitativ metod – struktur och kreativitet" i Larsson, S./Lilja J./Mannheimer, K. (red) (2005): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Forsén, B. (1978). *Kritik av rollteori*. Göteborg: Bokförlaget Korpen. (Akademisk avhandling).
- Gross, N./McEachern A./Mason, W. (1979): "Role conflict and its resolution" i Biddle, B. J./Thomas E. J. (1979): *Role Theory. Concepts and research*. New York: Robert E. Krieger Publishing company Huntington.
- Hasenfeld, Y. (1983): *Human service organizations*. New Jersey, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Johansson, R. (1992): *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Studentlitteratur. (Akademisk avhandling).
- Johansson, S. (2002): *Socialtjänsten som organisation. En forskningsöversikt*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Kahn, R./Wolfe, D./Quinne, R./Snoek, D./Rosenthal, R. (1979): "Adjustment to role con-

flict and ambiguity in organizations” i Biddle, B. J./Thomas E. J. (1979): *Role Theory. Concepts and research*. New York: Robert E. Krieger Publishing company Huntington.

Kaufmann, G./Kaufmann, A (1998): *Psykologi i organisation och ledning*. Lund: Studentlitteratur.

Kullberg, C. (1994): *Socialt arbete som kommunikativ praktik. Samtal med och om klienter*. Linköping: Linköpings universitet, tema Kommunikation. (Akademisk avhandling).

Kvale, S. (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, S. (2005): ”Kvalitativ metod – en introduktion” i Larsson, S./Lilja J./Mannheimer, K. (red) (2005): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Lennér Axelsson, B./Thylefors, I. (1996): *Om konflikter. Hemma och på jobbet*. Stockholm: Natur och kultur.

Lipsky, M. (1980): *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell sage foundation.

Lloyd, C, King. R. & Chenoweth, L. (2002): Social work, stress and burnout: A review. *Journal of mental health* 11, 3, 255-265.

Petersson, O. (2005): *Statsbyggnad: den offentliga maktens organisation*. Stockholm: SNS Förlag.

Socialstyrelsen (2003): *Ekonomiskt bistånd – stöd för rättstillämpning och handläggning av ärenden i den kommunala socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Svallfors, S. (1999): *Mellan risk och tilltro. Opinionsstödet för en kollektiv välfärdspolitik*. Umeå universitet: Sociologiska institutionen.

Svenning, C. (2003): *Metodboken – samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling*. Eslov: Lorentz.

Thurén, T. (1991): *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber AB.

Vetenskapsrådet (2002): *Forskningsetiska principer – inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

C-uppsatser:

Mobeck, P./Mäkinen, T. (2004): *Socialsekreterarens handlingsutrymme i mötet med klienter som söker försörjningsstöd – en kvalitativ studie*. Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete, socialhögskolan, C-uppsats.

Gustafsson, H./Larsson, A-S. (2006): *En känsla av någonting. En studie av hur socialsekreterare upplever sitt handlingsutrymme inom ramlagen SoL*. Malmö: Malmö högskola, Hälsa och samhälle, C-uppsats.

Internetkällor

www.socialstyrelsen.se

www.vr.se

www.lagrummet.se

Hej!

Jag heter Lisa Åman och jag går sista terminen på socionomutbildningen vid Göteborgs universitet där jag just nu skriver jag min c-uppsats. Syftet med uppsatsen är att försöka förstå och analysera vilka konflikter som socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd kommer i kontakt med i och med sin yrkesroll, samt vad som orsakar dessa och hur de hanteras.

Jag söker därför socialsekreterare som kan tänka sig att ställa upp på en intervju angående detta ämne någon gång under **veckorna 13 eller 14**. Jag beräknar att intervjun tar **max en timme**. Mitt mål är att ge en bild av hur socialsekreterare upplever den egna yrkesrollen, varför det inte krävs några förberedelser från Din sida. Intervjun kommer att spelas in på bandspelare.

Deltagandet är frivilligt och Du har rätt att avbryta intervjun när som helst. Materialet från intervjuerna kommer att aidentifieras, och samtliga personer kommer att hanteras anonymt. Det innebär att allt som kan härledas till en specifik person kommer att avkodas i den färdiga uppsatsen. Intervjuerna kommer endast användas för detta forskningsändamål och uppsatsen kommer att finnas tillgänglig på Internet.

Om du är intresserad av att delta i undersökningen ber jag Dig att så snart som möjligt skicka ett mail till XXX. Ange gärna förslag på dag/tid som passar dig. Har du frågor kan Du kontakta mig på telefon: XXX eller ovanstående e-postadress. Du kan även kontakta min handledare Manuela Sjöström vid Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet, om du har frågor angående uppsatsen: Tfn: XXX E-post: XXX

Med vänlig hälsning

Lisa Åman

Intervjuguide

Bakgrund

Examensår?

- Anställningstid på arbetsplatsen?
- Vilka var skälen till att du sökte den tjänst du har idag?

Tema 1: Vilka rollkonflikter kommer socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd i kontakt med i sitt arbete?

- Vill du berätta hur du upplever de förväntningar som finns på dig i ditt yrkesutövande? Från klienter? Från organisationen? Från andra?
- När kan dessa förväntningar kollidera?
- När jag fortsättningsvis menar konflikter så syftar jag inte i första hand på mellanmänskliga konflikter, utan på konflikter som finns inbäddade i yrkesrollen. Jag menar att socialsekreterare har olika roller som existerar sida vid sida. Jag syftar på en myndighetsutövande roll som präglas av organisationens krav på kontroll och administration mm, och en mer stödjande, hjälpande roll som mer präglas av klientens behov. Kan du hålla med om denna uppdelning? Vill du lägga till ytterligare någon roll?
- Hur skulle du beskriva *förhållandet mellan* den myndighetsutövande rollen och den mer stödjande rollen? Upplever du en konflikt mellan dessa roller?
- Finns det något moment av ditt arbete som du funderar mycket över? Varför?

Tema 2: Vilka orsaker upplever socialsekreterare ligger bakom dessa rollkonflikter?

- Om du skulle göra en uppskattning, *hur ofta* uppstår den här typen av konfliktladdad situation? Uppskattningsvis, vilka är de vanligaste *bakomliggande orsakerna*?
- Arbetet innebär en viss handlingsfrihet eftersom du kan göra *individuella bedömningar* i varje enskilt ärende, hur ser du på det i relation till konfliktbegreppet? Kan du se några problem i samband med detta?
- Hur ser du på de *krav* som *organisationen* ställer, i relation till konfliktbegreppet? Kan du se några problem i samband med det?
- Hur ser du på de förutsättningar, i form av de medel som finns att tillgå (arbetsmetoder, insatser mm) för att hjälpa klienten till självförsörjning, i förhållande till konfliktbegreppet? Kan du se något problem med detta?
- Något att tillägga?

Tema 3: Hur upplever socialsekreterare att de hanterar de rollkonflikter som de kommer i kontakt med?

- Vad gör du om du upplever att det finns kolliderande förväntningar på dig?
- Om organisationens och klientens intressen krocka med varandra, vad skulle du säga påverkar ditt sätt att handla i sådana situationer, alltså huruvida du orienterar dig mot klienten eller organisationen?
- Upplever du att du kan påverka situationen på ett tillfredsställande sätt? Hur gör du?
- Om du upplever en rollkonflikt i ett ärende, på vilket sätt anser du att det påverkar ditt övriga arbete?
- Är du nöjd med ditt sätt att hantera konfliktsituationer? Ser du någon skillnad i hur du hanterar konfliktsituationer idag och hur du gjorde när du var ny på tjänsten?

Övrigt

- Är det något annat som du vill tillägga?
- Är det något som tycker att jag borde ha frågat om?