



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Från Boomerang till Frisbee

En studie om hur klienter skall kunna lämna boomerangeffekten och tillsammans med socialsekreterare finna frisbeeffekten

Socionomprogrammet

C-uppsats

Författare: Lena Lenadh

Handledare: Leila Billquist

Abstract

Göteborgs Universitet
Institutionen för socialt arbete
C-uppsats, hösttermin 2008

Titel: Från Boomerang till Frisbee. En kvalitativ studie om klienters återkomst till socialkontoret och hur denna företeelse skall kunna brytas.

Författare: Lena Lendahl

Syftet med denna studie är att belysa hur socialarbetare inom försörjningsstöd arbetar. Fokus har lagts på de metoder som socialarbetarna brukar använda, om dessa metoder innebär en delaktighet för klienten. Hypotesen för uppsatsen är att delaktighet skulle vara önskvärd för att få klienten att stanna i annan varaktig försörjning. Jag ville också undersöka om ett tydligt uppdrag från organisationens ledning kan innebära att klienten och socialsekreteraren lättare uppnår delaktighet och med det finna en individanpassad lösning.

Underlaget som har kommit fram i denna studie visar på att det behövs gemensamma krafter i samhället om detta fenomen skall minska. Delaktighet behövs inte bara från klienter utan från politiker som stiftar lagar och har visioner, kommunala och privata arbetsgivare som erbjuder arbetstillfällen och samarbetar med handläggare på Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan som samverkar med socialsekreterare och klient. Hela samhällets system behövs för att klienten skall lämna boomerangeffekten (att återkomma till socialkontoret) och istället finna frisbeeffekten (att landa med båda fötterna i annan varaktig försörjning).

Nyckelord: Inledande fas, aktiv fas, avslutande fas, återkomsten, uppdraget, delaktighet och samverkan.

FÖRORD

Ja, denna uppsats och jag vi har haft ett långt och inte okomplicerat förhållande sedan den skulle ha varit färdig, december 2005. Den har under hela denna tid funnits i mina tankar och gör naturligtvis fortfarande detta när jag skriver dessa rader. Jag har under denna period vändats och glatt mig om vart annat då jag har varit både aktiv och inaktiv i mitt skrivande, men framförallt så har jag lärt mig otroligt mycket om försörjningsstöd och hur det ser ut statistiskt runt de individer som erhåller denna försörjning.

Jag har också lärt mig mycket om hur olika vi alla är som arbetar med försörjningsstöd och att detta påverkar klienter både på ett positivt och negativt sätt. Detta har jag kunnat ta med mig in i mitt dagliga arbete och förhoppningsvis har brukarna nytta av den erfarenhet som jag har skaffat mig under denna resa.

Jag har under hela perioden läst mycket om försörjningsstöd och ständiga diskussioner på min arbetsplats har gett mig en praktisk erfarenhet samtidigt som jag har försökt att koppla det till det teoretiska, även om detta inte är lätt alla gånger.

Tillbaka till skrivandet av denna uppsats. Detta skrivande började i september 2007 och det kom att avslutas i september 2008. Det har varit många dagar och veckor som jag bara har gått runt datorn och inte klarat av att sätta på ON knappen på datorn. Eftersom jag nu är färdig med uppsatsen och har lämnat in den så har jag på något sätt lyckats att sätta på ON knappen till slut och detta har vissa personer varit mig behjälplig med, bl.a. min handledare Leila Billquist som nog har åkt berg och dalbana med mig under denna period. Jag vill rikta ett stort tack till dig för att du har orkat hänga med mig i dessa turer. De som också tackas speciellt är mina informanter, utan er medverkan och era svar så hade jag inte kunnat producera denna uppsats alls. Min familj som har varit förstående, man och två tonårsdöttrar har inte heller haft en lätt period under detta skrivande men samtidigt har det också varit trevligt, en helg på Österlen fick vi då jag skrev massor som jag sedan fick radera när jag kom hem till Göteborg igen, tack morbror för det utlånande huset. Min farfar, som varit en stor del av min uppväxt gick bort under våren 2008, genom farmor fick jag reda på att han var orolig för att jag aldrig blev färdig med min utbildning, tyvärr farfar så fick du aldrig veta att jag blev klar men jag tillägnar en del till dig av att jag bestämde mig för att göra uppsatsen klar, samma till dig farmor. Min mamma och pappa skickar jag här också en hälsning genom att bli färdig med en av alla dessa utbildningar som jag påbörjat. Jag måste säga att alla har varit mycket stöttande genom hela min skoltid, som har varat från 7 år tills nu när jag fyllt 41.

Ja hoppas att alla ni tappra som nu har en uppsats på 53 sidor att läsa kommer att få ut något av denna läsning och kunna ta med er till vilket arbete ni nu än har.

Lena Lendahl
Styrsö

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Abstract

Förord

Inledning 6

Syfte och Frågeställningar 8

Tidigare Forskning

Ett eftersatt forskningsområde 10

Tydliga uppdrag från ledningen 10

Specialisering av socialtjänsten 11

Kommunikationens betydelse 11

Uppdelning av ansvarsområden inom försörjningsstöd 12

Teoretisk Referensram 13

Systemteorin 13

Ekologisk Systemteori 14

De tre faserna 14

Människovårdande organisationer 16

Empowerment 18

Problemlösningsmodellen 19

Metod 21

Avgränsningar 22

Litteratursökning 22

Planering inför intervjuerna med socialsekreterare och klienter 23

Urval av klienter 23

Diskussion angående bortfallet 25

Intervjuerna med klienterna 25

Urval av socialsekreterarna 26

Intervju med socialsekreterarna 27

Validitet och generaliserbarhet 28

Etik 29

Resultat och Analys 30

Tema Inledningsfasen 30

Analys av inledningsfasen 32

Tema Aktiva fasen 33

Analys av aktiva fasen 35

Tema Avslutningsfasen 36

Analys av avslutningsfasen 37

Tema Återkomsten 38

Analys av Återkomsten	39
Tema Uppdraget	39
Analys av Uppdraget	40
Avslutande reflektion	42
Sammanfattning och diskussion	43
Litteraturförteckning	50
Bilagor	
Tillstånd för forskning	53
Brev till klienter	54

INLEDNING

Jag har arbetat på ett socialkontor i Göteborg inom försörjningsgruppen för individer över 25 år (vuxenspåret) sedan tre år tillbaka och arbetar fortfarande kvar där även under tiden som jag skriver detta uppsatsarbete. Under dessa tre år som jag har varit verksam på socialkontor, med mer eller mindre antal timmar, så har en tendens väckt min nyfikenhet. Det uppkom en känsla av att klienter återkommer till socialkontoret inom en inte allt för lång framtid för att på nytt ansöka om försörjningsstöd. Jag började då att fundera på hur detta förhåller sig och hur socialsekreterare kan arbeta för att denna problematik skall minska. Diskussioner finns bland kollegor om detta problem men någon *metod* för hur vi skall arbeta finns inte.

Under min yrkesverksamma tid i försörjningsgruppen har det som ovan uppgetts uppkommit frågor om hur vi skulle kunna arbeta på ett mer effektivt sätt för klienterna. Vi arbetar mycket ensamma och uppger allt som oftast att vi har för mycket att göra för att kunna arbeta tillsammans. Socialsekreterare och utredningsassistenter uppger under skrivelserna av överenskommelser och årsrapporter till cheferna på socialkontoret vikten av att börja arbeta tillsammans i ärenden, och att ta till vara på olika grupper och andra myndigheters kompetens. Detta har inte påbörjats inom försörjningsgruppen ännu men jag har en känsla av att det är en förutsättning för att lyckas med denna problematik att grupper arbetar tillsammans runt den klient som behöver stöd under den aktuella perioden.

Denna tendens, avslutade ärende som återkommer till socialkontoret, är det jag har valt att utforska närmare i denna uppsats.

Min första tanke inför denna uppsats var då att undersöka en problemlösningssmodell, en metod, som används av socialarbetare i SDF Biskopsgården i Göteborg.¹ Denna modell kommer att förklaras mer ingående i avsnittet teoretisk referensram längre fram i uppsatsen. I stora drag innebär den att klienten blir mer delaktig i sin rehabilitering, i detta fall från socialbidragsberoende till egenförsörjare. Tanken var att jämföra denna modell med vanligt socialt arbete inom försörjningsstöd och se om det blev någon skillnad för klienterna. Jag ville kort sagt veta om detta var en verksam modell. När jag senare gjorde efterforskningar så stod det dock klart för mig att denna modell inte användes av de socialsekreterare som arbetade med försörjningsstöd i SDF Biskopsgården, och därmed kunde jag inte göra någon jämförelse av denna modell med traditionellt arbete inom försörjningsstöd.

Jag ville ändå inte släppa detta med att undersöka klienternas möjlighet att stanna i annan varaktig försörjning så jag fick omformulera mina tankar men ändå behålla siktet på det som jag anser är viktigt. Att belysa varför klienter återkommer till socialkontoret för ansökningar om försörjningsstöd.

¹ Denna problemlösningssmodell finns beskriven i boken, *Om svar anhålles* av Bill Pettitt och Hardy Olson, (2003).

Under 2004 gav stadsdelscheferna i Göteborg ett uppdrag till Marie Hansson och Jan Svensson. Uppdraget var att jämföra åtta stadsdelar för att försöka hitta framgångsfaktorer i arbetsätt och metoder.² Detta gjorde de inom ramen för *Projekt minskat försörjningsstöd*. Enligt det resultat som uppdragstagarna har presenterat så är dessa komponenter viktiga inom organisationen för att klienterna skall kunna bryta ett långvarigt försörjningsstöd:

- tydligt uppdrag till arbetsgrupperna från ledningen
- förankrat målarbete med mätbara mål
- tydligt ledarskap

Dessa komponenter är grundförutsättningar för att socialarbetaren skall kunna utföra sitt uppdrag på ett tillfredsställande sätt. Andra viktiga faktorer de kom fram till var mer fokus på klientmöte, dokumentationen samt samverkan. De visade på att socialarbetaren lägger för stort fokus på administration och sätter inte in kraften på att få bidragsberoende självförsörjande. De tar också upp att det är viktigt att det finns arbetsmetoder som fokuserar på uppgiften. En fråga att ställa är om det är socialsekreterarens sätt att arbeta som innebär en återkomst till socialkontoret?

En annan rapport som också tar upp vikten av att arbeta på ett annorlunda sätt än vad som görs idag på många socialkontor är *Kidnappad av verkligheten*.³ Forsberg skriver i utvärderingen av projektet som han arbetat med, att de efter projektets avslut sett att ett flertal av dem som kommit ut i arbete under projektiden har kontakt med socialtjänsten igen och således kommit tillbaka till socialkontoret.⁴ Har uppföljningen av klienterna innan ärendet avslutats på socialkontoret här skett på ett tillfredsställande sätt ifrån socialsekreteraren och annan personal som samverkat?

Det finns också en studie vid namnet *Inte längre klient?*⁵ Där tar författarna upp problematiken gällande avslut av ärende i en familjegrupp, de visade upp stora brister gällande avslut av ärende. Vid flertalet avslut fanns inte uppföljande samtal utan oftast avslutades kontakten genom att klienten inte hörde av sig eller så avslutade klienten kontakten med gruppen utan att vilja ha fortsatt kontakt. Författarna tog också upp problematiken att individen inte avslutades som klient på socialkontoret utan hade ett fortsatt pågående ärende någon annanstans inom förvaltningen.

Med den tendens som jag själv har erfarit under denna förhållandevis korta period inom socialtjänsten, samt vad flera studier och rapporter kommit fram till vill jag fördjupa mig i detta ämne och utforska vad som saknas för att klienten skall stanna i annan försörjning. Har det enkom med den enskilde socialarbetarens handläggning att göra eller finns det större organisatoriska svårigheter som behöver belysas?

² Marie Hansson arbetar som enhetschef i SDF Kortedala i Göteborg och Jan Svensson var projektledare för *Projekt minskat försörjningsstöd*

³ Författare Lennart Forsberg 2004.

⁴ Ett projekt som innebar ett *aktivt arbete med klienter som haft långvarigt socialbidrag*

⁵ En studie från 2004 skriven av Leila Billquist och Lisbeth Johnsson

SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Syftet med denna uppsats är att belysa hur socialarbetare inom försörjningsstöd på ett socialkontor i Göteborg arbetar. Speciellt fokus läggs på de metoder som socialsekreterare brukar använda. Innebär metoderna för klienterna att de blir mer delaktiga i sin planering gällande deras återgång till långsiktig annan försörjning. Fokus kommer också att riktas på om klienterna får stöttning i sin nya försörjning om så är nödvändigt, eller avbryts kontakten för snabbt. Jag vill också undersöka om ett tydligt uppdrag från organisationens ledning gör det lättare för socialsekreteraren och klienterna att uppnå delaktighet, som i förlängningen kan leda till att individen hamnar i rätt försörjning.

För att syftet med denna studie skall kunna besvaras så kommer följande frågeställningar att vara vägledande:

Är klienterna delaktiga i sin planering för att få annan långvarig försörjning?

Hur avslutades ärende i försörjningsstöd?

Vad var det som gjorde att klienten återkom till socialkontoret?

Krävs det tydliga uppdrag ifrån organisationen för att socialsekreteraren inom försörjningsstöd skall kunna uppfylla sitt uppdrag, att få klienten till annan långvarig försörjning och stanna i den?

För att denna studie skall kunna genomföras för ramen av uppsatstiden så har jag valt att avgränsa studie till att granska socialkontorets inre arbete, och för att dessa frågeställningar skulle kunna besvaras så har klienter och socialsekreterare intervjuats. Jag har då fått tillstånd av Stadsdelschefen att genomföra dessa intervjuer och ta del av socialkontorets arkiv på datorn för att söka klienter, se bilaga 1.

TIDIGARE FORSKNING

I detta avsnitt kommer jag att beskriva olika områden inom tidigare forskning. De olika forskningsområdena rör sig från flödet av klienter till handläggning och vidare till samtalets betydelse.

En utsatt grupp

Den forskning som finns angående individer som länge varit beroende av försörjningsstöd är idag enig om Socialstyrelsen presentation 1999. Det gemensamma för dessa klienter är att de har betydligt sämre levnadsförhållande överlag i jämförelse med den övriga befolkningen i Sverige. De har ofta ingen kontakt med arbetsmarkanden och de oroar sig för sin ekonomiska situation. Det är fem gånger vanligare att de känner oro, ångest eller annan ångslan och de drabbas i högre grad av stöld eller skadegörelse jämfört med resterande befolkning. De drabbas också oftare av våld i sin egen bostad samt att det är tre gånger oftare skadegörelse i det bostadsområde som de lever i.⁶

Med detta som utgångspunkt i min studie känns det än viktigare att finna vad det är för faktorer som gör att klienter blir självförsörjande och stannar i denna försörjning.

Debuten på socialkontoret är viktig

Med fokus på de individer som återkommer till försörjningsstöd så har en jämförande studie i Europa genomförts där samma entydiga svar visar sig, efter avslutat ärende återkommer en stor del av klienterna till försörjningsstöd. När forskarna tittade ett år framåt i tiden och undersökte hur många som återkommit till försörjningsstöd efter debuten så var 25 % åter tillbaka som klienter. De var då inne på sin andra, tredje eller ännu högre period som socialbidragstagare. En annan viktig faktor som visade sig i studien är att den debuterande perioden som den enskilde klienten var aktuell även speglar återkommande perioder inom försörjningsstöd.⁷ Detta innebär att om en klient varit aktuell en kort period under debuten så blev även återkomsten kortvarig medan en klient som var aktuell under en lång period vid debuten även vid återkomsten blev långvarig.

Det har visat sig genom annan forskning att klienter som lämnar långvarigt socialbidrag för lönearbete har större chans att stanna i annan försörjning än individer som lämnar för andra försörjningskällor (t ex studier, sjukersättning eller annan ersättning från trygghetssystemet).⁸ Denna forskning styrks även av forskning som presenterades så sent som under 2007. I denna undersökning räknades allt arbete samman (även deltid och tillfälliga anställningar) och benämndes *kärnarbetskraft*. Resultatet visade att om klienten får någon sorts anknytning till den öppna arbetsmarkanden så sker en avtrappning av längden på socialbidragstagande

⁶ Socialstyrelsen, *Långvarigt socialbidragstagande under 1990-talet*, (1999).

⁷ Gustafsson Björn, Socialbidrag i Sverige och några andra EU-länder. I Puide Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik*. Denna jämförande studie genomfördes via ett stort antal enkäter som medborgare i fem europeiska städer svarade på, 1998.

⁸ Bergmark och Bäckman 2004.

samt återkomsten för dessa individer uteblev i större utsträckning än för dem som erhållit ersättning från andra trygghetssystem.⁹

Ett eftersatt forskningsområde

Med de individer som återkommer till försörjningsstöd i fokus så har inte forskningen hittills fördjupat sin kunskap i området vad det beror på att klienterna återkommer till socialkontoret. De forskningsområden som har fått störst uppmärksamhet är vilka som är bidragstagare, vilka orsaker som ligger bakom att individer ansöker om försörjningsstöd samt hur insatser, åtgärder och metoder organiseras inom organisationer.

Att det område som jag valt att belysa, återkomsten efter avslutat ärende på socialkontoret inom försörjningsstöd, är försummat bekräftas också från Bergmark och Bäckman under hösten 2007 där de skriver följande, "i kommande analyser kommer vårt intresse att riktas mot de processer som föregår och följer inträden, utträden och återinträde i socialbidragstagandet".¹⁰ Även forskningsområdet om vilken effekt insatserna för klienterna ger är eftersatt. Svar saknas på vilka arbetsätt hos socialsekreteraren som leder till en förbättrad situation för klienterna. Detta område har enligt författaren Annika Puide inte sysselsatt den svenska forskningen, det har ofta stannat vid uppföljning och utvärdering på organisationsnivå. Vidare forskning behövs enligt Annika Puide för att ta reda på hur det gick för klienten efter avslutat ekonomiskt bistånd, och om denna förändring på insatser från socialtjänsten?¹¹

Tydliga uppdrag från ledningen

För att dessa problem skall kunna utvärderas är det viktigt för ledare inom organisationen att vara tydliga från början gällande uppdraget och målet med arbetet. Kriterier skall bestämmas innan arbetsgruppen börjar arbeta så att socialsekreterarna *vet* när målet är uppfyllt och uppdraget utfört. När uppdraget och målet är tydligt blir också kriterierna mätbara och de kan därmed utvärderas.¹²

Detta bekräftas också i en annan utvärdering där de som arbetade i projektet beskrev det tydliga uppdraget som att mätningen lätt kunde göras, dvs. de kunde svara på frågan kring deras uppdrag "har klienten fått annan försörjning?".¹³ Utvärderingen i sig för då med sig ett resultat på aktuell arbetsmetod och som då kan avfärdas eller genomföras på ytterligare socialkontor.¹⁴

⁹ Bergmark & Bäckman, Socialbidragstagandets dynamik - varaktighet och utträden från socialbidragstagande under 2000-talet. *Socialvetenskaplig tidskrift nr 2-3 2007*.

¹⁰ Bergmark & Bäckman, Socialbidragstagandets dynamik - varaktighet och utträden från socialbidragstagande under 2000-talet. *Socialvetenskaplig tidskrift nr 2-3 2007*, sid. 149.

¹¹ Puide, Annika, Vad kan forskningen göra för socialbidragstagarna. I Puide Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik*, 1998.

¹² Puide, Annika, Vad kan forskningen göra för socialbidragstagarna. I Puide Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik*, 1998.

¹³ Forsberg Lennart, *Kidnappad av verkligheten*, (2004).

¹⁴ Bergmark Åke, Arbetet med socialbidrag – organisation, metoder och insatser. I Puide Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik*. Socialbidrag i forskning och praktik tog upp exemplet gällande Uppsalmodellen, (modellen innebar att de skulle läggas större ansvar på klienten, skärpta krav och tätare kontakter). I verkligheten blev denna modell mer krav och kontroll än en verksam arbetsmodell. Många

Specialisering av socialtjänsten

Idag finns det få konkreta metoder om hur socialsekreterare inom försörjningsstöd skall arbeta. Ofta är metoder intimt knutna till den organisation som socialsekreteraren är verksam i. Ambitionen och förutsättningarna som ställs från organisationen är att målet för verksamheten ofta är tydligt formulerat medan arbets sättet inte finns nedtecknat.¹⁵ Det som exempelvis beskrivs är att klientens ställning skall stärkas, avstånd mellan klient och socialsekreterare skall minskas och enskilda funktioner skall effektiviseras.

Målet är tydligt medan arbets sättet enbart delats i två olika kunskapsområden, specialiserade eller integrerade enheter. Sedan 90-talet är den specialiserade enheten dominerande, 87 % av socialkontor i Sverige har denna uppdelning.¹⁶ Denna specialisering har också visat sig mest kostnadseffektiv gällande utbetalning av försörjningsstöd.¹⁷ När det gäller denna specialisering inom Individ och Familjeomsorg (IFO) så har de behandlande grupperna ett flertal metoder att arbeta efter medan socialsekreterare inom försörjningsstöd inte har någon exklusivt anpassad metod för det specifika området, arbete med att få klienter till annan försörjning.

Kommunikationens betydelse

Eftersom socialsekreterare inom försörjningsstöd inte förfogar över exklusiva arbetsmetoder får de förlita sig mycket på kommunikationen som arbetsredskap. Under denna process som klienten inleder med socialsekreteraren så går individen från individen "medborgare i samhället" till "klient" och dennes privata besvär processas om till passande administrativ problematik, se Billquist (1999). När dessa samtal sker genomför både socialsekreteraren och klienten en balansakt, de håller samtalet flytande för att kunna realisera sina uppgifter utifrån den kompetens och identitet som väntas av dem.¹⁸ Klienten skall ansöka och försöka svara rätt på frågor så att klienten passar in i institutionens profil och bli accepterad som sådan. Socialsekreteraren skall i sin funktion ställa frågor för att kunna samla in så mycket information att klienten skall få en rättvis bedömning och därmed ett rättssäkert beslut.

Med denna uppdelning i samtalet är det svårt att få delaktighet med klienten. Socialsekreteraren är den som ställer frågor och därmed den som styr samtalet, (socialsekreteraren har makten över frågorna). Klienten får den eviga rollen av att vara den svarande, såsom även läkare-patient och lärare-elev, ett asymmetriskt

socialkontor började använda denna modell innan det gjorts någon utvärdering, men efter jämförelse mellan Uppsalamodellen och vanligt arbete inom försörjningsstöd visade det sig att klienter oftare återkom till försörjningsstöd genom Uppsalamodellen jämfört med vanligt arbete inom försörjningsstöd., 1998.

¹⁵ Bergmark Åke, Arbete med socialbidrag – organisation, metoder och insatser. I Puide Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik*, 1998.

¹⁶ Bergmark Åke, Arbete med socialbidrag – organisation, metoder och insatser. I Puide Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik*, 1998.

¹⁷ Byberg Ingrid, *Kontroll eller handlingsfrihet*, 2002

¹⁸ Hyden Lars-Christer, Att samtala om socialbidrag. I Puide Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik*, 1998.

förhållande.¹⁹ Samma författare beskriver även att de institutionella villkoren förmodligen också bidrar till att klienten förmedlar sig själv som det passiva offret. Detta i sin tur för med sig att den positiva och aktiva personen som finns i individen inte framträder i rädsla för att inte bli accepterad som klient och därmed inte får den ekonomiska hjälp som klienten är i behov av.

En annan aspekt på detta att socialsekreteraren styr samtalet är att *vilken information blir viktig* när det gäller att få klienten från försörjningsstöd till långvarig annan försörjning. Är det socialsekreterarens uppfattning eller klientens? Om samtalet styrs av socialsekreteraren finns det en påtaglig risk för att de problem och svårigheter som upplevs av klienten inte kommer fram eftersom de faller utanför ramen i samtalet.²⁰ Enligt forskning visar det sig att socialsekreteraren enbart har fokus på den ekonomiska situationen och socialsekreterarna tycks ha svårigheter att ge råd och stöd om annat samtidigt som de skall utreda rätten till försörjningsstöd. Klienterna upplever då att de har svårt att få fram andra önskemål gällande annat än ekonomiskt bistånd.²¹

Uppdelning av ansvarsområde inom försörjningsstöd

Vid en annan utvärdering som bedrevs på ett socialkontor hade arbetet delats upp mellan två personer gällande klientens stöttning till annan försörjning och ansökningar om försörjningsstöd. De samarbetade likväl kring klienten om denna skulle beviljas försörjningsstöd eller ej. En klient i denna utvärdering uttalade sig då om denna uppdelning och beskrev det som att det är skönt att slippa pratet om ekonomin. Detta härrörde klienten från mötet med socialsekreteraren så de enbart kunde koncentrera sig på att stötta klienten till annan försörjning.²²

Under samma utvärdering visar resultatet från klienterna att de som är nöjda med socialtjänsten har känt en stor delaktighet och haft insyn i sitt ärende inom socialtjänsten. Däremot har de klienter som uppvisat ett missnöje med socialtjänsten varit besvikna på det bemötande som socialsekreteraren uppvisat och då har det tagit överhand och inget har nämnts om delaktigheten från klienten. Samma utvärdering konstaterar också att klienten sällan eller aldrig är delaktig när deras arbetsplan upprättas. Ofta kände de ingen delaktighet alls i sin planering utan den kändes enbart som en kravlista. Många av klienterna visste inte om att det fanns en arbetsplan upprättad och kände i och med det heller ingen delaktighet i den.

¹⁹ Hyden Lars-Christer, Att samtala om socialbidrag. I Puide Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik*, 1998.

²⁰ Hyden Lars-Christer, Att samtala om socialbidrag. I Puide Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik*, 1998.

²¹ Billquist Leila *Rummet mötet och ritualerna*, 2004.

²² Forsberg, Lennart: *Kidnappad av verkligheten*, 2004.

TEORETISK REFERENSRAM

Under denna rubrik kommer fyra olika "teoretiska bakgrunder" att beskrivas. De fyra är systemteori, human services organisation, empowerment samt problemlösningssmodellen. När det gäller systemteorin och empowerment så byggs avsnitten till största delen på Malcolm Paynes bok, *Modern teoribildning i socialt arbete*, (2002)

Valet av dessa fyra har framkommit efter följande resonemang. Systemteorin är en överordnad teori och dess värde ligger i att de övriga teorierna kan användas inom denna teori. Systemteorin beskriver helheten, samhället, det som klienten och socialarbetaren måste förhålla sig till. För att vidare bryta ner helheten i mindre beståndsdelar kommer människovårdande organisationer att belysa hur organisationer som har mänskligheten som kapital kan förstås. Teorin behöver dock än mer nedbrytning för att kunna vara verksam för de klienter som är det mänskliga kapitalet, och därmed kommer empowerment att beskrivas. För att sedan komma till kärnan av problematiken gällande metoder inom försörjningsstöd kommer problemlösningssmodellen att kortfattat beskrivas. Att vandra denna väg genom den teoretiska hierarkin för att senare kunna "knyta ihop påsen" känns som det mest naturliga i denna uppsats.

Systemteori

Denna teori är från början tagen ur naturvetenskapen, en biologisk teori. Den innebär att alla organismer består av system, som rymmer subsystem och som tillsammans utgör en del av ett annat överordnat system. Människan i sig tillhör här flera olika system såsom sin familj, arbetskamrater, samhälle, land, världsdel etc. Systemteorin är inte så väl utvecklad inom den sociala verksamheten ännu såsom det finns tekniker inom biologi eller tekniska idéer. Den kan ändå med fördel användas inom det sociala arbetet eftersom den berör helheten av individen mer än delar och detaljer av individens individuella eller kollektiva handlande.

Payne beskriver att denna praxisteori kan användas inom socialt arbete eftersom den breddar fokus och förkastar inte någon annan teori utan kan istället komplettera andra teorier under socialt arbete. Detta gör då att den stämmer väl överens för att förklara relationer mellan en profession och en organisation. Båda dessa faktorer utgör här en del av ett större system såsom politik och samhälle. Denna teori gör det då möjligt att förklara och få förståelse för hur det privata och offentliga kan samverka med varandra och hur socialarbetaren och sociala insatser kan bli föremål för förändring gällande klienter inom organisationen. Socialarbetaren kan med detta synsätt lättare hantera sin arbetssituation genom att sätta in sitt arbete i ett bredare sammanhang.

För att sätta in sitt arbete som socialarbetare i ett vidare sammanhang kan Pincus och Minahans tillämpning av systemteorin på klienter från 1973 vara till hjälp. De anser att det finns tre olika slags system som kan stötta upp och hjälpa klienter:²³

- *Informella system* (familj, vänskapskrets och kollegor)
- *Formella System* (kommunala myndigheter, fackföreningar etc.)
- *Sociala eller samhällsliga system* (skolor och sjukvård)

Klienter med problematik kan enligt dem inte tillgodogöra sig dessa system och detta beror exempelvis på följande faktorer:

- Den typen av system existerar inte i deras liv. Det saknas informella system i deras liv.
- En klient kanske inte vet att dessa system existerar, eller så vill de inte använda sig av dem.
- Systemets politik kan skapa nya problem, det kan finnas intressen och beroende för klienten som kolliderar med varandra
- Olika system kan också hamna i konflikt.

Det som socialarbetaren skall undersöka och det som socialt arbetet går ut på är att undersöka vilka system i klientens omgivning som ger upphov till problem samt vilka som kan ge stöttning i förändringsarbetet. När dessa faktorer är belysta är målet att hjälpa och stötta klienten att uppnå de mål som klienten anser är viktiga.

Ekologisk Systemteori

Den ekologiska systemteorin som är anpassad till socialt arbete förklaras av Payne som en livsmodell vilket innebär att människor har ett ständigt utbyte av andra i sin omgivning. Människor både förändrar andra samt förändras själva beroende på vilket sammanhang personen tillhör vid just det tillfället. Det som uppkommer i och med sociala problem är att individer inte har fått eller kunnat ta emot det stöd av omgivningen som gjort att de kunnat utvecklas och förändrats i takt med samhället, som t.ex. fattigdom, diskriminering samt stämplingsprocesser. Om denna diskrepans blir för stor kan individen utveckla stressliknande symptom och här lägger den ekologiska systemteorin (livsmodellen) huvudvikten på att lära individen att kontrollera yttervärlden istället för att fästa hela skulden på sig själv.

Socialarbetarens ändamål blir då att stärka klientens anpassningsförmåga till omvärlden, att verka för att utbytet med omgivningen skall anpassas så väl som möjligt. Detta förhållningssätt visar att även omvärlden måste förändras för att klienten skall kunna anpassas och inte heller här befästs problematiken hos klienten. För att denna förändring skall komma till stånd så vilar ett stort ansvar på socialarbetaren genom att ha med sig ett empatiskt förhållningssätt gentemot klienten när dennes värld skall utforskas.

²³ Payne Malcolm, *Modern teoriobildning i socialt arbete*, 2002

De tre faserna

Inom ekologisk systemteori beskrivs tre faser; *inledning, åtgärder och avslutning*. Genom dessa faser skall klientens egen förmåga gällande självkontroll och handling betonas.

Inledningsfasen innebär att en relation kommer till stånd mellan klienten och socialarbetaren. Det är också här socialarbetaren skapar sig en teoretisk förståelse för klienten problematik och försöker att finna förståelse i dennes situation. Socialarbetaren bör också söka efter egna erfarenheter i situationen för att lättare kunna vara medveten om vilka känslor som kan väckas i klienten under relationen. Det är viktigt att dessa känslor integreras med den objektiva bedömning som ändå skall göras.

Insatserna som kommer att erbjudas från socialarbetaren kommer också att skilja sig åt, eftersom en klient kan frivilligt ha tagit kontakt med socialkontoret eller med tvång hänvisats dit. När det gäller försörjningsstöd har det stora flertalet klienter sökt sig till socialkontoret på frivillig väg även om ett indirekt hot kan föreligga i form av t ex vräkning. Denna frivilliga kontakt gör att det finns en direkt acceptans från klienten och mindre tid behöver ägnas åt att skapa en gemensam förståelse mellan klienten och socialsekreteraren, problemet är redan tydliggjort. Tyngdpunkt kan istället läggas på ett välkomnande, tillmötesgående och stödande där socialsekreteraren uppmuntrar klienten att berätta om hur situationen ser ut. När planeringen sedan skall upprättas mellan socialsekreteraren och klienten så är det viktigt att de tjänster och åtgärder som erbjuds skall vara tydligt förklarade av socialsekreteraren. När de senare övergår till tillvägagångssättet så är det viktigt att samförstånd råder över vem som är ansvarig för vad gällande den planering som upprättats. Vikt är också lagd vid att det skall råda delaktighet av båda parter i den inledande fasen gällande problematiken, prioriteringar och engagemang.

Under *aktivitetsfasen* skall fokusering inriktas mot förändring på något av de områden som klienten tagit upp under den inledande fasen. Här skall socialarbetaren arbeta med de hinder som finns samt hjälpa klienten att se de möjligheter som finns runt denne individ. Det gäller att hitta nya övergångar och socialarbetaren har tre roller i detta förändringsarbete:²⁴

1. Skapa möjligheter – stärka klientens motivation, stödja klienten som person och hjälpa till att hantera olika känslor
2. Undervisning – lära klienten olika problemlösningstekniker, klargöra uppfattningar, ge lämplig information
3. Underlättande – genom att vidmakthålla klientens handlingsfrihet och undanröja hinder för denna, definiera uppgifter och mobilisera omgivningens stöd

²⁴ Övergångar innebär att socialarbetaren hjälper klienten att ta sig igenom dem med intakta eller förbättrade anpassningsmekanismer, Malcolm Payne 2002.

För att klienten skall få ultimata hjälp är det viktigt att socialarbetaren fokuserar på kontaktytan mellan klient, organisationer och andra sociala nätverk samt på den del av den fysiska omgivningen som kan framkalla en stressande situation för klienten.

Huvuduppgiften för socialarbetaren är att ha:

1. en förmedlande roll – att hjälpa klienten och systemet att mötas och komma överens
2. en företrädarroll (advokaten) - att påverka andra myndigheter och individer att göra något
3. en organiserande roll – se till att klienten upprätthåller sitt nätverk eller att skapa nya.

I *avslutningsfasen* kan både klienten och socialarbetaren drabbas av mer eller mindre separationskänslor. Det är därför av största vikt att denna fas planeras och förbereds noggrant, detta för att avslutet skall fungera på ett bra sätt.

Viktigt är också att se hur relationer och separationer sett ut tidigare både för klient och socialarbetare så att denna avslutning blir på bästa sätt. Förberedelser bör göras av socialarbetaren och se över hur tidigare förluster sett ut för klienten. Efter denna förberedande åtgärd kan det finnas behov av att arbeta sig igenom olika faser tillsammans, såsom förnekande, negativa känslor, nedstämdhet, upprymdhet och framförallt känslan av att gått framåt. En utvärdering av förändringsarbetet bör också utgöra en del av avslutningsfasen. Detta för att socialarbetaren har ett ansvar för att använda sitt specifika fall när det gäller information eller frågeställningar som kan aktualiseras av andra fall eller mer generella frågor.

Genom denna praxisteoris ansvarsfördelning mellan klient och socialarbetare så kommer nästa teori in som ett komplement. Hur skall socialsekreterare arbeta för att kunna ge ansvar till klienter och få dem delaktiga i sin process mot förändring?

Människovårdande organisationer

Människovårdande organisationer, human services organisations (HSO), definieras som en organisation där människor är både inflödet och utflödet samt att de är det enda råmaterial som detta speciella företag arbetar med och för.²⁵ HSO arbetar med att förändra och/eller utveckla människor individuellt eller kollektivt. De organisationer som inkluderas inom detta område är inte enbart socialt arbete utan även utbildning, hälso- och sjukvård, bostadsfrågor, juridik och ekonomiska frågor.²⁶

Det som kännetecknar dessa organisationer är att de har utvecklat en byråkratisk struktur som för med sig att auktoritet är legalt och hierarkin är väl fördelad inom denna. Ansvar inom organisationen är ofta delegerad till arbetsgrupperna gällande

²⁵ Larsson, Håkan, Morén Stefan, *Organisationens mänskliga insida*, 1988.

²⁶ "Hokenstad (1977) anser att HSO omfattar serviceverksamheter som befrämjar socialt och psykologiskt såväl som fysiskt och ekonomiskt välbefinnande". Larsson, Håkan, Morén Stefan, *Organisationens mänskliga insida* sid 37.

de löpande besluten vilket ger en specialisering av roller och positioner samt att aktiviteterna inom organisationen är formaliserade och standardiserade.²⁷

Med hänvisning till föregående litteratur tas det upp unika karaktärsdrag som gäller för denna organisationsform, detta för att förstå hur och varför de fungerar som de gör, (se Hasenfeld, 1983):

- Det *första* karaktärsdraget som förklarats ovan är att människorna är råmaterialet. Detta för med sig att organisationen måste utveckla former för att kunna uppnå samtycke med klienterna eftersom varje klient är unik i sin situation, och detta för naturligt med sig en moralisk aspekt i frågan.
- Det *andra* karaktärsdraget är att målen för HSO är vaga, otydliga och problematiska. En avspegling av detta är att det är svårt att komma fram till hur den perfekta välfärden skall uppnås för varje enskild individ i jämförelse då med livlösa ting som produceras i en fabrik.
- Det tredje kännetecknet är att de som arbetar inom denna organisationsform arbetar i en turbulent omgivning där många intressegrupper försöker uppnå sina värderingar och syften genom denna organisation.
- Denna organisation arbetar som förklarats med råmaterialet människor och detta för med sig att personal inom HSO arbetar med teknologier som innebär en hög grad av oförutsägbarhet. Det kan inte med säkerhet sägas hur en viss individ kommer att reagera på en viss insatt metod. Det är också svårt att observera och mäta hur stor del i individens förändring som beror på personalens stöttning eller arbete.
- Verksamheten i dessa organisationer är uppbyggd på relationen mellan klient och den anställde. Det som händer under detta möte kvalitetsmässigt är mycket svårt att granska eftersom det ofta handlar om personkemin och de personliga egenskaperna som finns hos de inblandade, men det har en stor betydelse för hur klienterna kommer att kunna stöttas av organisationen.

Enligt det sistnämnda kriteriet inom HSO så är relationen mellan klient och socialsekreterare mycket viktig för hur organisationens resultat kommer att bli i förlängningen, om det blir ett misslyckande eller framgång. Detta gör denna organisationsform speciell eftersom socialarbetarens personliga egenskaper har en mer central roll i dessa organisationer än i övriga organisationsformer. Socialarbetaren arbetar mer självständigt och tar komplexa beslut i möten med klienter trots dess låga position inom hierarkin. Detta för också med sig att socialarbetarens roll blir mer betydelsefull inom HSO.

När det gäller målen inom organisationen så karakteriseras de av att de är många, vida, obestämda samt ofta motstridiga. Men detta tycks inte få några större konsekvenser i utformningen av dessa organisationer. Anledningen till detta beror förmodligen på skillnaden mellan målen från det officiella och verksamhetens mål. Dessa verksamheter kämpar för sin överlevnad, trycket att söka ena många olika

²⁷ Larsson, Håkan, Morén Stefan, *Organisationens mänskliga insida*, 1988.

intressen och brist på metoder inom verksamheten.²⁸ Personal inom HSO försöker också återge de officiella målen till uttalande om ideal som skall innebära en legitimering av verksamheten gentemot medborgarna i samhället.²⁹ Hasenfeld (1983) menar dock att dessa skillnader som finns mellan målen inte skall nonchaleras eftersom de kan identifiera några av barriärerna för organisationens effektivitet.

Empowerment

Denna teori är förhållandevis ung inom socialt arbete. Teorin fick sin fullständiga formulering under 80- och 90 talet. Denna teori syftar till att "hjälpa klienterna att få makt över beslut och handlingar som rör deras eget liv".³⁰ Innebörden av detta är att socialarbetaren skall arbeta för att flytta över den del av makten från omgivningen som är möjlig till klienterna. Och genom att hjälpa klienten att minska de sociala och personliga hinder som kan finnas stärks självförtroendet och den egna förmågan att använda denna makt stärks.

Det grundläggande målet med att använda empowerment är för att öka den sociala rättvisan, att öka tryggheten samt större social jämlikhet för klienterna.³¹ Detta gör socialarbetaren genom att steg för steg närma sig målet genom ömsesidigt stöd och kollektivt lärande. Enligt detta tankesätt skall socialarbetaren sätta fokus på vems kunskap som är viktig i sammanhanget. Författaren menar att det är viktigt att se den "lokala" kunskap som finns, och framförallt den kunskap som klienterna har om sitt eget liv. Genom att ha fokus på klienternas kunskap så kan senare trender inom empowerment genomföras, självhjälp med större fokus på klienters delaktighet.³² Individer både vill och skall vara delaktiga och engagerade i beslut och åtgärder som innefattar dem själva. Genom detta engagemang stärks det personliga ansvaret och det skapar bättre förutsättningar för att uppnå det gemensamma mål som det sociala arbetet innebär.

Empowerment har också innebörden av att vara klientens "advokat", socialarbetaren representerar eller företräder de klienter som de har kontakt med gentemot övriga myndigheter och organisationer i samhället. Genom att flytta makten och förmågan till klienten och inta en företrädarroll ges chansen till att klienten bli subjekt istället för objekt i sitt eget liv. Detta kan innebära att klienten och socialarbetaren tillsammans kan utforska den objektiva verkligheten. Klienterna blir den styrande deltagaren i sitt liv i stället för att enbart använda tjänster på ett passivt sätt.

"Empowerment är inte något som är begränsat till att man tillåter eller stöttar människor att agera, utan det syftar till att för alltid lämna över tillräckligt med makt till klienterna så att de skall kunna få kontroll över sitt liv."³³ Exakt vad definitionen för empowerment innebär beror på i vilket sammanhang det används. I detta

²⁸ Hasenfeld Yeheskel *Human services organisations*, 1983.

²⁹ Larsson, Håkan, Morén Stefan, *Organisationens mänskliga insida*, 1988.

³⁰ Payne Malcolm, *Modern teoribildning i socialt arbete*, 2002 sid 353.

³¹ Rees Keif (1994) i Malcolm Payne (2004)

³² Rees Keif (1984) i Malcolm Payne (2004)

³³ Payne Malcolm, *Modern teoribildning i socialt arbete*, 2002 sid 365.

specifika sammanhang används det för att försöka komma bort från ett beroende (socialbidragsberoende) eller att bemästra ett personligt problem.³⁴

Problemlösningssmodellen

Denna modell kan enligt författarna (Hardy Olsson och Bill Petit, 2000) beskrivas som en sorteringsmaskin där det möjliggörs att sortera vad klienten säger och upplever och använda detta som en plattform i det följande arbete med att stötta och hjälpa mot annan försörjning (i detta fall).

Med denna sorteringsmaskin delas klienternas situation upp i fyra olika kategorier.³⁵ Dessa kategorier betecknas som:

- Aktuellt tillstånd
- Hinder
- Resurser
- Önskat tillstånd

Innebörden av att använda kategorin aktuellt tillståndet när det gäller problemlösningssmodellen är att avskilja problemet från klientens situation. Här kan socialsekreteraren och klienten enbart fokusera på den upplevelse klienten har den aktuella tidpunkten. Intresse skall då också läggas vid vad klienten anser om sina möjligheter att hantera sin problematik. Klienten skall själv rangordna sin problematik för att se vilken ordning socialsekreteraren och klienten tillsammans skall komma från aktuellt tillstånd till önskat tillstånd.

När denna modell används av socialsekreterare och klienten så skall de skynda långsamt och vara mycket noggranna med att utgå från klientens egna upplevelser, t ex på vilket sätt den berörde anser att hindret skall övervinnas. Under detta förändringsarbete är det viktigt att återkomma med täta återbesök så att klienten kan tala om ifall allt är uppfattat korrekt eller om korrigeringsbehöver ske, (sammanhangskontroll). Denna kontroll kan också göras om socialsekreteraren inte känner att det blir någon förändring eller om klienten "gör motstånd" samt i motsatt riktning, om klienten undrar vad socialsekreteraren tar sig för.

När det aktuella tillståndet är utrett diskuterar berörda parter sig vidare till önskat tillstånd. Det är enligt författarna då den egentliga sorteringen börjar. Under denna sortering kan en bieffekt infinna sig hos klienten. När fokus läggs på orienteringen runt önskat tillstånd kan klienten komma att bli både förväntansfull och mer optimistisk vilket även smittar över på det aktuella tillståndet. Klienten kan här ha olika tankar om detta tillstånd, vilket kan innebära att individen gör en jämförelse med hur det varit tidigare i livet och vill känna denna känsla igen. Eller så är det ett tillstånd som aldrig upplevts utan enbart finns i individens fantasi eller dröm. Både dessa tillstånd är lika relevanta när det gäller klientens förändringsarbete.

³⁴ Trägårdh, Lars, *Empowerment och egenmakt*, 2000.

³⁵ Detta kan enklast göras på ett större papper som kan användas under hela processen.

När dessa kategorier är ifyllda och förändringsarbetet skall starta så är det viktigt att socialsekreteraren gör en sammanhangsmarkering som klarlägger att de båda ser på planeringen för vidare förändringsarbete likadant. Om detta inte är klargjort kommer arbetet att te sig meningslöst både för socialarbetaren och klienten, och i förlängningen finns det var sin målsättning och de båda kommer att utföra sitt arbete utifrån sin egen sanning. Om detta skulle ske är det som ovan beskrivet att ett ytterligare möte får tillkomma där dessa oklarheter får redas ut.

METOD

Val av metod

Inför valet av metod för genomförandet av uppsatsen så föll det sig naturligt att använda den kvalitativa forskningsmetoden. Detta för att jag bestämde mig tidigt att använda de tre faserna för att strukturera och genomföra studien alltifrån intervjuer till analys. Det kommer även att användas en fjärde fas för klienterna och socialsekreterarna kommer att frågas om uppdraget och ledarskapet på socialkontoret. För att kunna få ingående och djupare förståelse om vad som sker under de fyra faserna, den inledande, den aktiva, den avslutande samt den period som har varat då klienterna varit självförsörjande ansåg jag att ett personligt möte och samtal krävdes.

Målet med kvalitativ forskningsmetod är enligt Kvale (1997) att erhålla beskrivningar av den intervjuades livsvärld, genom att metoden arbetar med ord och inte med siffror. Denna stringens i förklaring från klient och socialsekreterare om vad som skett under kontakten mellan de båda kan inte erhållas genom den kvantitativa forskningsmetoden. Valet blev naturligt, att använda kvalitativ forskningsmetod genom att intervjua klienter och socialsekreterare.

Den kvalitativa intervjun hjälper mig att förstå klientens livsvärld och mitt syfte att försöka beskriva de centrala teman som klienten och socialsekreteraren upplever och det som de måste förhålla sig till.³⁶ Intervjun ger mig en möjlighet att beskriva klienterna och socialarbetaren i sitt helhetssammanhang. Dock belyser denna intervju inte temana ur alla möjliga aspekter utan en bit av de teman som avgränsats att titta närmare på. De olika delarna inom varje tema blir sedan naturligt att analysera tillsammans och se om de hänger samman sett ur ett helhetsperspektiv.³⁷

Huvuduppgiften under dessa förutsättningar är att intervjuaren kan tolka den intervjuades åsikt på rätt sätt, att även kunna tolka tonfall samt kroppsspråk som den intervjuade uppvisar. Detta har i min uppsats kontrollerats genom att följdfrågor ställts som kunnat visa på om jag har förstått meningen i det som sagts och att socialsekreterarna har fått läsa det utskrivna materialet efter intervjun och lämna sina synpunkter på hur jag tolkat det som sagts.

Den kvalitativa metod som används skall täcka både den reella tillvaron samt den upplevda. Vikten för intervjuaren är att lyssna på de direkta uttalande som görs samt det som sägs mellan raderna.³⁸ Det är under dessa förutsättningar viktigt att intervjuaren är nyfiken på det den intervjuade säger (eller inte säger) och vara kritisk mot sina egna antaganden och hypoteser under själva intervjun. Under mina egna intervjuer har de olika faserna varit till stor hjälp. Jag har kunnat hålla mig till dem och haft strikta ramar och frågat ut informanterna om hur det har förhållit sig runt de

³⁶ Kvale Steinar, *Den kvalitativa forskningsintervjun* (1997).

³⁷ Larsson Sam (2005) Kvalitativ metod – en introduktion. I Larsson Sam, Lilja John, Katarina Mannheimer (red.) *Forskningsmetoder i socialt arbete*.

³⁸ Kvale Steinar, *Den kvalitativa forskningsintervjun* (1997).

olika faserna. Jag bad uttryckligen socialsekreterarna att berätta om hur de arbetar och inte hur det avses att de skall arbeta. Det har också varit en del misslyckande under intervjuerna med socialsekreterarna där jag tagit för givet vad de menat och inte frågat vidare. Detta har vist sig när jag har diskuterat resultatet med andra under tiden som jag har skrivit och analyserat arbetet. Jag har kunnat gå tillbaka och fråga aktuell socialsekreterare vad som menats men har valt att inte göra detta utan jag får ta med detta som en erfarenhet och ny kunskap. En komplex situation åskådliggörs i och med detta som visar att intervjuaren behöver ha empati samt förförståelse för att kunna förstå vad den intervjuade menar samtidigt som informationen skall samlas in och vara förutsättningslös.³⁹ Det negativa med förförståelse visade sig här genom att jag inte ställde en följdfråga utan tog för givet att jag förstod informantens svar Om kriteriet nyfiken finns (vilket var orsaken till uppsatsens innehåll) är det stor risk att egna antaganden och hypoteser också finns. Detta är något som är viktigt att intervjuaren förhåller sig till.

Avgränsningar

Försörjningsstöd är ett stort forskningsområde och mycket är fortfarande outforskat. Kring det område som jag har valt att belysa finns det inte så mycket forskning som ger svar på varför klienter återkommer till socialkontoret. Genom forskning relativt lång tillbaka i tiden är medvetenheten stor om att klienter återkommer till socialkontoren efter avslutat ärende och att de är relativt många. Tidigare forskning i Europa påvisar att 25 % av klienterna är tillbaka för att ansöka om försörjningsstöd inom ett år. För att tiden och utrymmet skall räcka till för denna uppsats har jag valt att avgränsa mig till att belysa vuxenspåret. Innebörden av vuxenspåret är att de klienter som intervjuats är över 25 år och alla socialsekreterare utom en arbetar inom denna avgränsning. För att urvalet inte skulle bli för stort valdes år 2003 och 2005 ut som forskningsmaterial, (förytterligare beskrivning se sidan 23).

För att ytterligare avgränsa uppsatsen gjordes ett urval av tre handläggarkoder (socialsekreterare) som finns inom försörjningsstöd. Dessa handläggarkoder användes för att kunna göra urvalet av klienter som avslutats under ett år. Det totala antalet handläggarkoder inom vuxenspåret är 16 och dessa tre valdes fram genom att de arbetar med mottagandet på socialkontoret. Dessa socialsekreterare är de som träffar klienten i ett första skede för vidare utslussning i organisationen. Innebörden av detta är att med deras koder bör det vara enklast att hitta de klienter som återkommer till socialkontoret.

Litteratursökning

Litteraturen som jag har använt i avsnitten teori, metod och tidigare forskning har jag hittat på Göteborgs Universitetsbibliotek. En del litteratur har jag också stött på under min socionomutbildning och på min arbetsplats och det har med fördel använts i denna studie. Jag har även fått tips ifrån min handledare och från mina arbetskamrater på socialkontoret.

³⁹ Larsson Sam (2005) Kvalitativ metod – en introduktion. I Larsson Sam, Lilja John, Katarina Mannheimer (red.) *Forskningsmetoder i socialt arbete*.

De sökord som har använts under denna studie har varit "ekonomiskt bistånd", "försörjningsstöd", "human services organisations", "empowerment", "systemteori", "kvalitativ forskning", "långvarigt socialbidragsberoende" och "socialbidrag".

Jag har även sökt på www.google.se med samma sökord där jag hittade Jan Svenssons och Marie Hanssons utvärdering av projektet "Projekt minskat försörjningsstöd".

Planering inför intervjuerna med klienterna och socialsekreterare

När uppsatsen planerades fanns en idé om att intervjuerna med klienterna skulle ske innan jag intervjuade socialsekreterarna. Detta för att kunna använda det som klienterna uppgett inför intervjuerna med socialsekreterarna. Planeringen lyckades till viss del. Två intervjuer gjordes med klienter innan intervjuerna startade med socialsekreterarna. De övriga sex intervjuerna löpte omlott under en längre period. När det gällde plats för intervjun var jag öppen för var informanterna ville träffas och detta fick dessa också styra.

När det gäller intervjutillfällena med klienterna och socialsekreterarna planerades att bandspelare skulle användas för att enbart kunna lyssna och ställa följdfrågor på vad som sades. Detta gjordes vid första intervjutillfället med en klient. Under resterande del av intervjuerna antecknade jag med papper och penna. Detta kändes mer naturligt eftersom det är under dessa premisser som jag lyssnar, antecknar och sedermera skriver aktuell nybesöksutredning genom mitt arbete.

I valet mellan olika förfaringssätt som finns när det gäller intervjuer så föll valet på den explorativa intervjun.⁴⁰ Detta för att jag vill kartlägga ett område inom socialtjänsten där det inte finns några givna svar. Jag vill veta hur klienterna uppfattat och om vilket stöd de har erhållit på socialkontoret för att kunna återgå i annan långvarig försörjning och stanna i den. Likaså gäller för socialsekreterarna, att få en förståelse i hur deras arbete ser ut för att få klienterna i annan långvarig försörjning. Huvudsyftet med att använda den explorativa intervjun som metod är att samla in empirisk information för att få en större förståelse gällande fenomenet att återkomma till socialkontoret och vilka händelser det är som gör att detta inträffar.

Urval av klienter

För att undersöka och belysa vad det är för faktorer som gör att klienterna återvänder till socialkontoret för att ansöka om försörjningsstöd, har valet fallit på att fokusera på två år under 2000-talet, år 2003 och 2005. Kriterierna som har satts upp gällande dessa årtal är att klienterna avslutades inom försörjningsstöd under 2003 och åter har registrerats inom försörjningsstöd under 2005.

Valet att avgränsa till just dessa två år är att jag har varit verksam som praktikant och vikarie på aktuellt socialkontor sedan hösten 2004. Valet blev då att välja 2003 som

⁴⁰Kvale, Steinar, *Den kvalitativa forskningsintervjun*, 1997. (Den explorativa intervjun innebär att den är öppen och föga strukturerad).

det år som klienterna avslutades och under 2005 var jag verksam under en kortare period som semestervikarie. Detta val gjordes eftersom varje klient som varit i kontakt med mig kommer att sällas bort omedelbart.⁴¹ Bedömningen gällande urvalet var dock att inte gå för långt tillbaka i tiden eftersom klienternas eventuellt inte kommer ihåg hur kontakten varit eller vad som hände mellan de aktuella perioderna.

Ett annat argument för dessa två år var att klienten förhoppningsvis skulle finnas kvar inom stadsdelsnämndens upptagningsområde och därmed enklare att komma i kontakt med. Detta för att det krävs ett varaktigt hyreskontrakt för att vara aktuell med två års mellanrum i samma stadsdel.

När väl urvalet av år som skulle undersökas var definitivt avgränsades antalet handläggarkoder till tre stycken inom försörjningsstöd. På socialkontoret är tjänsterna disponerade så att fyra socialsekreterare arbetar med mottagandet. En av dessa fyra får den första kontakten med klienten och i de flesta fall stannar klienten hos samma socialsekreterare under hela sin process inom socialtjänsten. En av dessa handläggarkoder som finns i denna grupp är den som jag har när jag arbetar idag och denna handläggarkod har jag valt bort enbart för att dessa klienter ändå kommer bli ett bortfall i min uppsats.

När det gällde de personer som åter var aktuella 2005 så letade jag träffar bland alla handläggarkoder (16) som arbetar med försörjningsstöd för vuxna. Detta för att hitta alla som har återkommit till försörjningsstöd av dem som avslutades 2003. Det är inte en självklarhet att klienter återkommer till samma socialsekreterare när de ansöker om försörjningsstöd nästa gång eller så kan klienten vara överflyttad till en annan grupp inom socialtjänsten.⁴² Överflyttningen till annan grupp kan bero på att annan problematik blivit klarlagd och annan kompetens nödvändig.

När denna efterforskning på de tre aktuella handläggarkoderna avslutats var den totala träffbilden 21 klienter, de totala avslutande ärendena var 132 ärenden 2003. Av dessa 21 träffar visade det sig att en var en dubbelträff så själva träffbilden blev totalt 20 klienter.⁴³ Av dessa 20 var en klient aktuell inom försörjningsstöd på min handläggarkod och ströks därför automatiskt som intervjuobjekt. Totalt antal klienter som kom att tillfrågas om medverkan i uppsatsen blev 19 totalt.

För att komma i kontakt med klienterna valde jag att skicka ett brev till de 19 som kom fram i urvalet.⁴⁴ Här uppkom ytterligare två bortfall från klienterna, de hade skyddade adresser när jag sökte i socialkontorets databas på de personnummer som träffbilden gett tidigare. Som det står i brevet så skickades detta ut till alla men det fanns ingen garant till att personen blev kontaktad, se bilaga 2.

⁴¹ Även om jag inte valt den handläggarkod som jag har för tillfället på detta socialkontor så finns det stor risk att jag har träffat aktuella klienter under tid som jag har haft jour på socialkontoret och det försöker jag i möjligaste mån undvika.

⁴² När de ringer tidsbokningen så bokas de till den socialsekreterare som har nästa lediga tid i de flesta fall.

⁴³ Vilket innebär att denna individ har blivit avslutad av två olika handläggarkoder under 2003.

⁴⁴ Se bilaga 2.

En vecka efter att brevet postats började jag att söka dessa 17 klienters telefonnummer. Detta sökte jag i socialkontorets dokumentation, på eniro.se samt genom 118 118. Av de 17 som var aktuella så hittade jag telefonnummer till tio.

En informant som var positiv till att medverka ringde upp mig dagen efter att jag skickat ut förfrågningarna till denna studie och tid bestämdes veckan därpå. Samma dag ringer det en annan tänkbar informant som är mycket uppjagad och undrar hur jag fått dennes adress. Den f.d. klienten uppger att ingen medverkan i denna studie på något sätt är aktuell eftersom personen inte har någon kontakt med socialtjänsten längre, och vill inte heller ha.

Efter detta följde ett par veckor av sökande efter klienter som skulle kunna tänka sig att ställa upp som informanter till min studie. En informant bestämde tid och plats med mig men avbokade dagen innan. Det slutliga deltagandet blev intervju med fyra informanter varav ett tillfälle var över telefon. Informanterna var två kvinnor och två män. Kvinnorna var från en yngre generation och männen från en äldre generation.

Diskussion angående bortfallet

När det gäller bortfallet av klienter så har jag funderat en del. Lejonparten av dem som jag inte fick tag i eller som inte hörde av sig till mig hade någon psykisk problematik, missbruk eller hade dubbeldiagnoser. En dubbeldiagnos innebär att du har både psykisk ohälsa samt missbruk. Denna information hittade jag i gamla akter på klienterna där deras livssituation stod dokumenterad. Detta kan innebära att de inte har någon väl fungerande ekonomi, vilket i sin tur kan leda till att de kan ha fått välja bort kostnaden för telefoni och ostabila boenden som gjort att breven inte kommit fram.

Intervjuerna med klienterna

Inför intervjuerna valde jag att använda intervjutekniken som utgår från att använda öppna frågor vid intervjutillfället. Det enda som skulle vara lika inför varje intervjutillfälle var att klienterna fick en mer detaljerad förklaring om vad uppsatsen skall handla om och att inledningsfrågan skulle vara identisk.⁴⁵ Denna fråga planerades till att vara "Vad var det som gjorde att du kontaktade socialtjänsten från första början?". Denna intervjuform innebär att jag som intervjuare måste vara lyhörd och ställa följdfrågor för att få fram vad klienterna menar i sina svar.

Intervjuerna med klienterna lades upp som en tematisk intervjuguide som följer processen då individen blir klient gällande försörjningsstöd tills denna process avslutas i och med ett avslut på socialkontoret.

Denna intervjuguide kan också ses som ett cirkulärt frågeformulär:

- *Första temat* är att få förståelse om hur kontakten med socialtjänsten uppkom och hur nybesöket fungerade gällande planering och delaktighet. Detta för att få en uppfattning om hur den inledande fasen upplevts av klienterna.

⁴⁵ Larsson Staffan, *Kvalitativ analys – exemplet fenomenografi*, 1986.

- *Andra temat* handlar om tiden som aktuell klient inom socialtjänsten, hur ser förhållandet ut gällande delaktighet, förtroende och kontakt med socialsekreteraren, den aktiva fasen.
- *Tredje temat* gäller avslutet på socialkontoret. Har planeringen följts och har avslutet planerats, har det bokats uppföljningsmöte för att se hur det fungerar med den nya egna försörjningen. Detta härrör till den avslutande fasen.
- *Det fjärde temat* handlar om den period då klienten inte varit aktuell på socialkontoret. Vad hände under denna period och hur såg situationen ut? Vad hade hänt då kontakten med socialtjänsten återtog?

Urval av socialsekreterarna

För att få en så bred information som möjligt om hur socialsekreterarna arbetar på socialkontoret gentemot klienterna ställdes olika kriterier upp:

- Det första kriteriet är att så många grupper som möjligt som arbetar med försörjningsstöd skall medverka. Detta för att se om det har någon betydelse för klienten vilken grupp han eller hon blir aktualiserad i och om uppdraget i varje grupp har någon betydelse.
- Det andra kriteriet är åldersgruppen. Jag ville här intervjua både yngre och äldre socialsekreterare för att få olika infallsvinklar när det gäller förståelse i olika generationer för vad klienterna vill och kan. Med denna åldersgrupp följer troligtvis också olika lång erfarenhet med att arbeta som socialsekreterare.
- Det tredje kriteriet var att få mångfald i och med att välja socialsekreterare med både svensk och utländsk bakgrund, samt att det skall vara blandat kvinna och man som informanter.

Socialsekreterare från tre olika grupper medverkade som informanter, vid aktuellt socialkontor finns det fyra olika grupper. Detta innebär att en grupp inte varit informanter i denna uppsats. När det gäller åldersgruppen intervjuades två yngre samt två äldre socialsekreterare. Åldern innebar att även det erfarenhetsmässiga följde med till skänks, två har arbetat mindre än två år och två har arbetat längre än sex år med försörjningsstöd. Informanterna hade både svensk och utländsk bakgrund samt det var både man och kvinna.

Av dessa socialsekreterare som var informanter var det endast en av dem som arbetat med problemlösningssmodellen och den hade inte gjort det i någon större utsträckning. Det var dock positiva reaktioner när jag tog upp denna modell med övriga socialsekreterare och de var nyfikna på att arbeta med denna modell.

Socialsekreterarna var positiva till att medverka och ingen tackade nej eller avbröt intervjun vid intervjutillfället.

Intervju med socialsekreterarna

Upplägget när det gällde intervjuerna med de informanter som arbetar på socialkontoret var liknande som det med informanter som var/är klienter på socialkontoret. Jag använde samma intervjuteknik som med klienterna, de öppna

frågorna. Innan intervjun upplystes informanter även här om vad som undersöks, och jag berättade för dem att jag vill veta *hur* de arbetar tillsammans med klienterna gällande planering och delaktighet.

Intervjun lades upp med samma tematiska intervjuguide, den inledande fasen, den aktiva fasen samt den avslutande fasen. Det som skiljer informanterna åt är att de som arbetar på socialkontoret inte har fått frågan vad som har hänt klienterna den tid som har förflutit mellan de två aktiva faserna. Denna fråga ersattes med en fråga om organisationen och hur deras respektive uppdrag inom organisationen är planerad, och om detta har någon betydelse gällande arbetet med klienterna.

Intervjuerna med socialsekreterarna lades också upp som en tematisk intervjuguide som följer processen då individen blir klient inom försörjningsstöd tills denna process avslutas.

Denna intervjuguide kan också ses som ett cirkulärt frågeformulär:

- *Första temat* innebar att få en insikt i hur socialsekreterarna arbetade med delaktighet och planering med klienten när det gäller nybesöket och den fas efter som räknas som nybesök.
- *Andra temat* handlar om tiden som klienten är aktuell inom socialtjänsten, hur ser förhållandet ut då gällande delaktighet, planering och kontakt med klienten.
- *Tredje temat* gäller avslutet på socialkontoret, följdes planeringen och hur planerades avslutet och bokas det uppföljningsmöte för att följa upp hur det fungerar med den egna försörjningen.
- *Fjärde temat* går ut på att få en förståelse för om det uppdrag som socialsekreteraren verkar efter har någon betydelse om hur det går för klienterna efter avslutet på socialkontoret när det gäller att stanna i annan försörjning. Finns det en skillnad i om uppdraget är tydligt eller om det är diffust?

Här gick det dock smidigare att finna villiga informanter. De fyra som jag hade bestämt mig för att fråga om medverkan i studie sade alla ja till intervju. Alla intervjuerna gjordes på socialkontoret i de besöksrum som finns i besöksarenan.

För att situationen skulle kännas så naturlig som möjligt för mig valde jag igen att föra anteckningar i A4 block. Denna intervju skrevs sedan ut på datorn redan samma dag för att informationen skall vara färsk. När denna intervju skrivits ut skickades kopia till berörd socialsekreterare. Detta för att informanten skall ha möjlighet att ändra på svar som jag kan ha missuppfattat. Eftersom jag innan bestämt med dessa informanter om att göra på detta vis så valde jag här att inte göra sammanhangsmarkeringar som förklarade vad jag uppfattat utan detta fick de möjlighet till att göra innan deras svar användes i denna studie.

Analysarbetet

Studiens analysarbete pågick under hela intervjun i form av att intervjuobjektet beskriver sin livsvärld för intervjuaren. När detta görs så har jag tolkat och analyserat deras svar och med det ställt följdfrågor som de har kunnat bekräfta med

att det var så det menade eller inte. Socialsekreterarna fick också en möjlighet att läsa igenom deras svar och lämna tillbaka svar på de feltolkningar jag gjorde, se sid 27. Detta var dock inte möjligt när det gällde klienterna. Däremot användes fler sammanhangsmarkeringar under deras intervjuer för att få bekräftat att jag uppfattat deras svar rätt. Efter det att intervjuerna var gjorda skrevs de ut direkt på Word dokument av mig själv.

När utskrifterna av alla intervjuerna avslutades tog det tidskrävande arbetet att strukturera och kategorisera svaren från informanterna genom meningskategorisering, intervjun kodas i kategorier.⁴⁶ Denna kategorisering gjordes under de fem olika teman som varit en röd tråd genom hela studien, (inlednings-, aktiva-, och den avslutandefasen samt återkomsten och uppdraget). Att jag valde att använda denna analysmetod var för att kunna strukturera intervjuerna och samtidigt ge mig en överblick om det fanns förekomster i informanternas svar som kunde leda mig vidare i min analys. Kategoriseringen kunde också hjälpa mig att pröva den hypotes gällande delaktighet, om de metoder som socialsekreterarna använder gör att klienten blir mer delaktig i sin försörjning. Socialsekreterarnas svar i den aktiva fasen kunde jämföras med klienternas svar angående deras delaktighet i sin planering. När denna gruppering av svar var gjord under egna rubriker tittade jag på om det fanns likheter och/eller skillnader i informanternas svar. Dessa svar skrevs ner under resultatdelen i denna studie, se sid 31 och framåt.

Validitet och generaliserbarhet

Validiteten skall innebära en kontroll av trovärdigheten i min studie där jag valt att använda kvalitativ forskningsmetod som teknik för att få fram ett resultat som kan bära arbetet på socialkontoret framåt. För att kunna distansera mig från min egen arbetsplats där jag har gjort studien och för att kunna se på resultatet med objektiva omdömen så har jag läst användbar litteratur under hela processen. Jag har försökt att enkom svara på frågeställningarna utifrån att resultatet samtidigt tolkas med de teoretiska referensramarna som jag valt att använda.

När det gäller informanternas svar så har svaren från socialsekreterarna skrivits ut och sedan lämnats till dem för genomläsning och om något varit felaktigt i tolkningen så har de uppgett detta skriftligt eller muntligt. Detta för att inga misstolkningar skulle kunna göras. Klienterna erbjöds inte samma möjlighet när det gäller om missuppfattningar skulle förekomma. Med klienter gjordes sammanhangsmarkering och följdfrågor ställdes på ett annat sätt för att få förståelse för deras svar. Detta kunde inte göras med klienterna eftersom det var svårt nog att få kontakt med dem en gång och två intervjuer gjordes på telefon och de ville inte ha kontakt igen. Eftersom detta är fallet skriver jag ut citat för att läsaren själv skall kunna tolka vad informanterna har uppgett och kunna bedöma min analys av resultaten.

När det gäller reliabiliteten i min studie så finns det samma brist som det ofta gör inom den kvalitativa forskningen. Det som informanterna sade under den stund som

⁴⁶ Kvale Steinar (1997), *Den kvalitativa forskningsintervjun*.

jag intervjuade dem är inte tillförlitligt att de skall upprepa exakt nästa gång någon skulle ställa samma fråga. Om samma intervju skulle göras en ytterligare gång så skulle förmodligen inte heller samma informanter användas. Detta pga att det beror på vilka handläggarkoder som används, vilka informanter som kontaktas gällande både klienter och socialsekreterare. Förmodligen blir det också ett annorlunda svar från informanterna till mig som arbetar på socialkontoret jämförelsevis om någon utifrån socialkontoret skulle ställa samma fråga. Även om jag var tydlig med att jag gjorde dessa intervjuer i form av forskare och inte som socialsekreterare på socialkontoret.

Däremot har jag försökt genom urvalet av informanter att vidga uppfattningar så att det gäller stora delar av socialkontoret och med det kunna se mönster som kommer igen i svaren från informanterna. Detta har dock inte varit möjligt med de klienter som varit informanter eftersom jag enbart fick kontakt med fyra personer och dessa var från enbart två generationer.

Men som motiveringen gällande generaliserbarheten avslutades i en annan studie, "det generella återfinns i det speciella".⁴⁷

Etik

När det gäller de etiska dilemman som jag blivit ställd inför gällande denna uppsats så är det tyngsta etiska dilemmat uppfyllt redan från start, att den eftersträvade kunskapen skall förbättra den undersökta mänskliga situationen.⁴⁸ Om detta kommer att uppnås kunde inte besvaras innan resultatet presenterats, men detta var syftet med uppsatsen från dag ett.

Klienterna fick redan i brevet information gällande vad uppsatsen skulle handla om och att de kunde välja fritt om de ville medverka i uppsatsen, där uppges det också att de när som helst kan avbryta medverkan.⁴⁹ När det gäller konfidentialiteten och att de intervjuade skall förbli anonyma inför läsaren så är det svårt att behålla denna inför de personer som arbetar på socialkontoret. Eftersom informanterna som deltog i studien arbetar i olika grupper på kontoret så svarar de naturligt efter sitt sätt att arbete och detta kan vara lätt att identifiera. Jag har däremot inte berättat för de övriga på kontoret vilka som har deltagit i uppsatsen. När det gäller informanterna som är klienter på socialkontoret så tror jag inte att det skall vara någon risk att deras identitet avslöjas. Detta eftersom frågorna inte är personliga i hur deras ärende är utan tyngdpunkten har legat på hur de har blivit bemötta och stöttade av socialtjänsten.

När det gäller min roll och hur den kommer att påverka undersökningen så finns det en risk att uppsatsen inte blir oberoende av min egen uppfattning och ställning på

⁴⁷ Billquist Leila (1999) *Rummet, mötet och ritualerna*. Sid. 61

⁴⁸ Kvale Steinar (1997), *Den kvalitativa forskningsintervjun*.

⁴⁹ Se bilaga 2.

socialkontoret. För att detta inte skall ske i för stor utsträckning har jag haft andra oberoende individer som har läst och varit mig behjälplig i arbete med analysen av resultatet.

Som Kvale tar upp gällande forskarens roll att inte identifiera sig för mycket med informanterna och därmed inte kunna kritiskt granska de resultat som framkommit så har samma strategi används som förklarats ovan. Jag ser dock detta som en svår balansgång när jag både arbetar och har informanterna på samma socialkontor och detta har ägnats många tankar under den period som jag har skrivit denna uppsats.

RESULTAT OCH ANALYS

När redovisningen av informanternas berättelser startade valde jag att fortsätta på det tematiska spåret. Detta innebar att jag bestämde mig för att följa den ekologiska systemteorin genom hela uppsatsen gällande den inledande fasen, den aktiva fasen, den avslutande fasen samt också den period som innehåller egen försörjning av klienterna och socialsekreterarnas uppfattning om deras uppdrag i organisationen. Detta för att förtydliga den röda tråden i uppsatsen, temat, som tog sin början i den teoretiska referensramen, vidare under intervjun med informanterna och nu fram till redovisningen av resultatet. Under varje rubrik kommer varje enskilt tema att redovisas i korthet och med detta en repetition i vad det berörda temat innebär för att läsaren lättare skall följa med i de fem olika resultatredovisningarna. Informanternas sista resultatredovisning skiljer sig åt och därför kommer det inte att redovisas och analyseras tillsammans.

Resultatet från informanterna kommer som sagt att redovisas under samma rubrik men med olika underrubriker för klienterna och socialsekreterarna. Dessa båda resultat kommer tillsammans att analyseras i en ytterligare underrubrik under varje tema för att senare leda mig fram till slutdiskussionen.

Tema inledningsfasen

De berörda parterna informerar här om hur de upplevde det första mötet på socialkontoret och vad de anser om planering och delaktighet. Denna inledande fas mellan klient och socialsekreteraren skall innebära att de båda bygger upp en relation tillsammans. Under denna period är det viktigt att det råder samförstånd mellan klienten och socialsekreteraren för att rätt planering skall kunna genomföras. Det är också av stor vikt att båda parter är delaktiga i denna planering gällande hur vidare arbete mot egen annan försörjning skall bedrivas i form av prioriteringar, engagemang och ansvar (Payne 2004).

Klienterna

När det gäller klienternas uppfattning om hur det första besöket har fungerat så finns det två skiljelinjer. Antingen så tycker klienterna att de har fått det stöd som de anser vara brukligt eller så får de inte det stöd som de har förväntat sig.

För att visa denna skillnad presenteras här tre citat från två olika sätt att se på socialtjänsten och vad informanterna har för syn på denna verksamhet. Den första är mycket nöjd med bemötandet på socialkontoret och uppger att "socialsekreteraren var mycket vänlig och trevlig". En annan informant som också var nöjd med kontakten sade att "det gavs mycket information både skriftlig och muntlig under första besöket". En annan informant som inte var nöjd med socialtjänstens bemötande eller stöttning på något sätt uppgav att "det finns ingen planering eller delaktighet utan det enda de gör är att manipulera saker dit som de själva vill komma".

Något som ändå var gemensamt för alla klienter som var informanter är att de var oförstående till frågorna om delaktighet och planering gällande deras egen person och det förändringsarbete som skall bedrivas inom socialtjänsten. Den gemensamma bilden var att socialsekreterarna talar om vad som kan göras och hur det skall göras. Detta verkade de informanterna som var nöjda med socialtjänsten förliknat sig med, "jag har nog inte räknat med att vara delaktig". De upplevde inte heller att de saknat medverkan fram tills nu i sin planering. En var tacksam för att enbart "få hjälp med min försörjning". När det gäller dem som inte var nöjda med socialtjänstens stöttning så fanns det en stor aggression gällande socialsekreterarnas sätt att arbeta. En uppgav "att de skiter i vad jag säger och gör som de själva vill", "de bara manipulerar och lyssnar inte på vad jag säger". Ett vanligt ord under en av intervjuerna var just manipulation.

Socialsekreterarna

Gemensamt för alla socialsekreterarna som varit informanter även om de kommer från olika grupper så är det att det första mötet är viktigt för hur den vidare relationen mellan de båda parter skall fungera. En informant beskriver det som att "jag börjar inte med block och penna utan lägger det på stolen bredvid och pratar rent allmänt". Samma informant förklarar det med att klienten ofta tycker det är jobbigt att komma till socialkontoret, informanten uppger att "jag känner av läget" och "skapar en miljö". Flera socialsekreterare beskriver det första mötet med att det är mycket information som efterfrågas och som ges till klienten.

Detta är naturligtvis olika i vilken situation båda parter är i och informanten beskriver situationen som "att jag försöker skapa en trevlig miljö, men är man stressad kan det bli annorlunda", "då kan relation bli fel från början". Informanten uppger också "att det är viktigt att hitta så mycket som möjligt från början, men om klienten inte orkar kan jag vänta och ta diskussionen senare". En informant förklarar att "jag arbetar för att de skall vara delaktiga", "att de skall vara med i vad som händer och att man inte går över deras huvud". Det är också "viktigt med en bra start, att det blir bra från början". Detta hjälper till senare i processen "för det blir lättare med motgångar om bemötandet är bra".

När det gäller de yngre klienterna på socialkontoret, de som är under 25 år, så förklarar informanten att de har andra krav på sig och första besöket börjar med "information om vad som krävs för att var berättigad till ekonomiskt bistånd".⁵⁰ Informanten berättar om deras dagliga verksamhet dit klienten blir hänvisad om ingen annan praktik kunnat ordnas. Verksamheten är inte obligatorisk för alla som kommer till socialkontoret utan de som är sjukskrivna eller "inte orkar eller inte kan göra något i dagsläget" informeras endast om denna verksamhet och att de ges möjlighet att gå dit om de så önskar. Där görs det en individuell handlingsplan där klienten tillsammans med socialsekreteraren bestämmer mål i vad som skall uppnås. Det kan t ex innebära att klienten ingår i en grupp som lär sig skriva CV, eller bara "lära sig att få struktur i vardagen"..

⁵⁰ Sveriges Rikets Lag 4 kap 4 § SoL. Nämnden får begära att den som fyllt 25 år skall medverka i kompetenshöjande verksamheter, vilket görs inom socialkontoret i form av daglig verksamhet.

En annan informant beskriver det första mötet med en viss grupp klienter som att "man ofta knör sig in i dessa brukares liv". Dessa klienter är ofta nöjda med sin situation och vill inte att socialsekreteraren skall göra någonting, "brukaren känner inte behovet av något annat utan tycker enbart att kontakten med mig är arbetsam". En informant beskriver att "vissa behövs lämnas ifred så läkarintyg måste inskaffas", detta för att klienten inte skall pressas till något den inte klarar av för tillfället.

När det gäller planeringen för klienterna så upplever flera informanter det som att "planeringen är självklar så man nämner den inte". En annan informant uppger att frågan som ställs är "vad behövs hjälp med". Denna informant arbetar utifrån olika ansvarsområden för socialsekreteraren och klienten. Dessa ansvarsområden kan till exempel gälla att ta kontakt med sjukvård eller arbetsförmedlingen om klienten klarar detta och för socialsekreteraren kan det innebära att ta andra kontakter inom det egna eller andra samverkande organisationer för att stötta klienten vidare i ett annat kontaktnät. Dock framhåller denna informant att det "viktigaste är bemötandet, och det skall vara respektfullt", "har du inte ett gott bemötande så framskrider inte planeringen och förändringsarbetet heller".

Det görs olika planeringar i de olika grupper som finns på socialkontoret och en grupp arbetar i en mycket strukturerad tillvaro. Vid varje första besök så informeras klienterna om att den verksamhet som finns på socialkontoret och tid bokas för att följa upp planeringen som gjordes vid det första besöket. Denna arbetsplan följs kontinuerligt upp var sjätte vecka och utvärderas av klientens kontaktperson på den öppna verksamheten och socialsekreteraren tillsammans med klienten för att klienten skall vara delaktig i sin planering kring förändringsarbetet.

I de andra grupperna finns det ingen daglig verksamhet vart klienter skall anvisas redan i det första besöket utan socialsekreterarna arbetar ofta ensam och använder sig av egna tidigare erfarenheter.

Analys av inledningsfasen

Gemensamt för klienterna var att de inte på något vis kände eller upplevde sig vara delaktiga i sin egen förändringsprocess under den inledande fasen. Detta är uttryck för en stor diskrepans jämfört med socialsekreterarnas upplevelse i mötet med klienten i den inledande fasen. Detta stämmer överens med Hydéns (1998) tidigare forskning där han förklarar uppdelningen i samtalet med att socialsekreteraren är den som styr samtalet, har makten över frågorna och klienten blir den svarande i samtalet. Vilket också uppges av en informant, klienten efterfrågar mycket information i de första mötena. Denna inledning står i motsats till att bli delaktig i sin planering men Hydén beskriver detta fenomen med att det sker en balans akt i samtalet mellan socialsekreterarna och klienterna där klienterna skall svara rätt för att passa in och förhoppningsvis beviljas försörjningsstöd. Hur skall denna inledande fas kunna ändras så att klienten känner sig mer delaktig och en god relation samtidigt skapas?

Det socialsekreterarna ofta uppger är att de lägger stor vikt vid att bemöta personen på ett värdigt och bra sätt. Denna syn stöds av Payne i den teoretiska referensramen

gällande hur de skall arbeta i den inledande fasen, (se sidan 15). Att tyngdpunkten skall läggas på ett välkomnande sätt och försöka hitta en gemensam förståelse för klientens problematik. Detta för att få en gemensam plattform att arbeta vidare med när det gäller att stötta klienten till annan långvarig försörjning.

I studien delas inte denna upplevelse av alla klienter. När det gäller de som var missnöjda fanns där en uppenbar aggression gällande socialsekreterarens sätt att arbeta. Manipulation var ett ord som ofta återkom under intervjun med en informant, ett uttryck som på ett starkt sätt ökar avståndet från tanken på delaktighet. Klienten som använder ordet manipulation står i kraftig motsats till socialsekreterarnas berättelser där ordet delaktighet förekommer. Under den aktiva fasen, se sid 14, uppger en informant att de ibland styr klienterna och det kan vara en möjlig händelse som har skett i detta specifika fall. Eller så kanske klienten inte ansåg sin egen medverkan vara nödvändig, klienten kanske bara ville ha ett visst bistånd, ett bistånd som skulle kunna ses som en medborgerlig rättighet utan vidare förpliktelser. Eller har relationen och bemötandet blivit fel från början och har inte kunnat repareras?

När det gäller den inledande fasen så säger sig socialsekreterarna arbeta nära det sätt som Hydén tar upp i tidigare forskning och som beskrivs i den teoretiska referensramen HSO, att ge ett gott bemötande och få klienten delaktig i sin egen planering till egen försörjning. När det gäller klienternas upplevelse av delaktighet finns det samma konstaterande i Forsbergs utvärdering. Klienterna har ofta inte vetat om att det funnits en arbetsplan. Frågan jag då ställer mig är hur det kan komma sig att socialsekreterarna säger sig göra allt och upplevelsen inte når fram till klienten? Kan klienten erbjudits en möjlighet att vara delaktig i arbetet men själv inte uppfattat eller förstått innebörden i erbjudandet? Eller är det som en informant beskrev fenomenet, att planeringen är så självklar att man inte nämner den? Det skulle kunna ses som förvånande, framförallt utifrån betydelsen av ordet delaktighet. Hur ska klienten kunna vara delaktig i arbetet om vederbörande inte är en del av och införstådd med planeringen? Kanske är det så att klienten uppfattat erbjudandet men självmant avstått från att medverka?

Tema aktiva fasen

Här redovisas vad informanterna berättat om hur de upplevde den aktiva fasen på socialkontoret.

Fasen skall innebära att det fokuseras på förändring inom något av de områden som klienterna tagit upp i den inledande fasen. Socialarbetaren skall stödja klienten i att se de möjligheter som klienten sitter inne med samt verka för att de hinder som inte möjliggör klientens egen försörjning undanröjs. Socialarbetaren skall fokusera på kontaktytan mellan de olika sociala nätverken och tillsammans med dem skapa förutsättningar för klienten.

Klienterna

Klienterna visar här upp mycket olika syn på socialtjänsten. Två av dem berättar om ett gott bemötande från socialsekreteraren medan de två andra berättar om det "fruktansvärda bemötande" som de har varit med om.

En klient tar upp om att arbetsförmedlingen och socialtjänsten arbetade tillsammans för att hjälpa honom till det arbete som han har idag och att han var mycket nöjd med denna hjälp. En annan informant beskrev denna fas som att "jag fick alltid svar på mina frågor" och denne informant kände det som att "ingen annan stans har jag fått sånt bemötande, mycket humanistiskt".

En av de som var mest missnöjd med planering och delaktighet sade "det fanns aldrig någon planering, det enda dom kunde göra var att kränka mig", "jag har aldrig känt mig så kränkt i hela mitt liv". Denne informant känner inte att det funnits något stöd utan försörjningen löstes av sig själv när studierna började nästa hösttermin.

Det som alla dessa fyra har gemensamt är att när frågan om delaktighet och planering kom upp så blev de antingen tysta och svaret kom tvekande eller så kom det mycket snabbt, "det har aldrig funnits någon planering" eller "nej jag har inte känt mig delaktig". Detta svarades även av dem som var nöjd eller mycket nöjd med socialtjänsten. Det var som att de inte förväntar sig att de skulle vara delaktiga utan de gjorde vad socialsekreteraren uppmanade dem att göra.

Det visar sig här att det inte har någon betydelse om hur klienterna blir bemötta gällande om de känner sig delaktiga eller inte utan att personer kanske förväntar sig att de kommer till en myndighet och förväntningen som finns är att de personer som arbetar där skall vara behjälpliga för klienterna på bästa sätt.

Socialsekreterarna

Socialsekreterarna här berättar om många olika sätt som de arbetar med klienterna för att få dem att vara delaktiga i sin planering.

En förklarar det som att "jag ringer och berättar vad som händer, att ge information innebär för mig att klienten är delaktig". En annan uppger att de försöker att tillmötesgå klientens önskemål i planeringen så långt det är möjligt och på det sättet få personen både delaktig och ansvara för sitt eget liv. Samma person uppger dock att det finns personer som bara säger nej till allting och dessa klienter "kanske vi styr en del". Det finns även klienter som inte anser att de har någon problematik och dessa klienter är inte heller lätta att få delaktiga i sin planering, socialsekreteraren uppger "det är problem att se men inte kunna hjälpa".

En socialsekreterare berättar om att det idag finns flera olika samverkansgrupper som sätter klienten i fokus. Det är flera olika myndigheter som arbetar runt samma klient där klienten på möten berättar om sin situation och de personer som kan vara till stöd för klienten kopplas på, "myndigheterna samlas istället runt klienten". När

dessa möten är slut skrivs en handlingsplan tillsammans med klienten där klienten får prioritera själv vad som är mest primärt för denna person.

Planeringen ser också mycket olika ut enligt en informant, "ingen planering är den andra lik". Det ställs olika frågor till olika klienter beroende på vilken problematik som tas upp vid det aktuella besöket, det är "viktigt att ställa de rätta frågorna i sitt rätta sammanhang". Detta kan enligt informanten ge upphov till att en känsla ibland infinner sig "att man är en dålig socialsekreterare" detta "eftersom utredningen inte alltid är så fullständig som verksamheten önskar". Enligt samma informant så förklaras det att "när utredningen är färdig gäller det att ta ställning tillsammans om vi skall arbeta för att komma ut i arbete, söka sjukersättning eller något annat". Det är dock viktigt att klienten har "kommit med huvudet ovanför vattenlinjen" innan denna arbetsplan skall skrivas.

En annan informant förklarar på detta sätt hur den arbetar med delaktighet, "jag ger klienten tid att vara delaktig", "jag kommer tillbaka och rapporterar och hör hur det är med klienten". Denne socialsekreterare förklarar det också så att alla inte kan vara delaktiga eftersom de mår så dåligt att det inte går att göra någon planering alls vid det aktuella tillfället, "det är viktigt att kunna känna av situationen". Det finns då "vissa klienter som behövs lämnas ifred där det är upp till socialsekreteraren att göra en bedömning".

En annan socialsekreterare berättar att "ett aktivt arbete förs för att göra dom delaktiga". Det primära är att "låta dem vara med i vad som händer" och "att inte gå över huvudet på dem". Denne person har alltid sin telefon öppen och har inga telefontider, "klienter kan få ringa när som helst". Samma person anser att ett bra bemötande är det viktigaste när det gäller att få klienten delaktig, "viktigt med en bra start". Denna person har aktivt arbetat med problemlösningssmodellen och personen anser "att modellen ger delaktighet". En annan informant uttrycker om problemlösningssmodellen "att klienten får tänka egna tankar och inte bara svara på frågor". De uttrycker båda att det är "samtalsledaren och klienten som talar mest och socialsekreteraren säger inte så mycket". Den ena socialsekreteraren berättar om en känsla "att modellen startar något, klienten går hem och funderar, det är bra att den startar en process hos klienten".

Analys av aktiva fasen

När det gäller den aktiva fasen och känslan av delaktighet från klienterna så visade resultatet ingen skillnad mellan de klienter som var nöjda med insatsen från socialtjänsten och de som var missnöjda. Att vara delaktig i sin egen planering för att komma till annan försörjning uppfattades uppenbarligen inte som något självklart från dessa informanter. Varför anser inte klienter att de skall vara delaktiga? Enligt HSO finns det ingen standardlösning i organisationen utan varje klient måste delta med sitt liv och sin planering för att målen skall uppfyllas. Vad kan socialtjänsten göra för att öka känslan av delaktighet?

Om jag utgår från socialsekreterarnas svar i denna studie visar det på att de på ett aktivt sätt försöker få klienten delaktig i sin egen planering. Det kan handla om ren information men även i möjligaste mån tillmötesgå klientens önskemål och behov. Om dessa önskemål och behov till stor del tillmötesgår kan det som Trägårdh (2000) beskriver empowerment leda till att individer blir mer delaktiga och engagerade i sina beslut.

Det är tydligt att svaren som ges kring den aktiva fasen skiljer sig åt mellan klienter och socialsekreterare. Klienterna uppehåller sig företrädesvis kring bemötandet även under den aktiva fasen, vilket Payne och Hyden lägger stor betydelse vid och som även beskrivits i människovårdande organisationer. Detta oavsett om klienten anser sig ha fått resultat exempelvis i form av arbete eller inte. För socialsekreterarna däremot verkar den aktiva fasen vara betydelsefull vad det gäller förändringsarbete. Detta är en tid som fylls av utredning, möten och samverkan. Socialsekreterarna uppger att de arbetar i olika samverkansteam som empowerment förespråkar och som även beskrivs i Danemark & Kullberg (1999). Dessa samverkansteam skall då leda till att skapa möjligheter och underlätta för klienten genom att mobilisera omgivningens stöd. Vilket också en informant uppger har skett, ändå uppger samme informator att han inte känt sig delaktig i sin planering.

Tema avslutningsfasen

Redovisningen här är den avslutande fasen på socialkontoret för klienten och socialsekreteraren.

Denna fas innebär ett avslut mellan de berörda parterna och kan innebära en smärta för både klient och socialsekreterare. Därför är det av största vikt att den förbereds och planeras noga, detta för att avslutet skall fungera på ett bra sätt.

Klienterna

En klient som var mycket missnöjd med socialtjänsten i stort och kanske inte riktigt kunde särskilja på vad som var ekonomihandläggningen och kontakten med familjegruppen på socialkontoret "kom inte ihåg hur kontakten slutade", "det var inget positivt i alla fall" enligt denne klient.

De andra klienterna hade inte heller någon speciell hågkomst om avslutet utan en uttryckte det som att "jag var glad att bli av med socialtjänsten och hade inte kontakt med dom längre än nödvändigt".

Detta var återkommande bland de fyra informanter som lämnade svar att när behovet var tillgodosett så var det inte intressant att ha någon uppföljning utan kontakten rann ut i sanden av sig själv. Ingen av informanterna hade något minne av att deras socialsekreterare hade tagit någon kontakt med dem efter avslutat ärende.

Socialsekreterarna

Här är det tre informanter som lämnar svar. Den fjärde har inte arbetat så länge att avslut har kunnats göra på ett sätt så att denne kan svara på detta. De övriga tre har skiftande svar beroende på vilken grupp de arbetar i. De som arbetar med klienter

under 25 år träffar sina klienter kontinuerligt under hela processen och gör ett avslut tillsammans med klienten där även uppföljning av klienten kan ske om det är nödvändigt. I de grupper som arbetar med vuxna försörjningsstödstagare finns det ingen daglig verksamhet eller liknande som klienter hänvisas till utan socialsekreterarna är hänvisade till egna uppslag.

En informant tycker att det finns "en naturlig avslutning på varje ärende". Informanten förbereder klienten för den avslutande fasen redan i den inledande fasen. Det finns en tydlig inriktning på att de skall bli självförsörjande via, företrädesvis, arbete eller studier. När klienten fått en anställning följer socialsekreterarna upp dem för att se hur det går för dem när de har kommit ut på arbetsmarknaden.

En annan informant uppger att "det finns ingen rutin om hur jag skall gå till väga". Om en klient har fått arbete eller annan försörjning så tas en kontakt "för att gå igenom och förklara vad detta innebär och att svara på tekniska frågor". Denne informant berättar att "annars så finns det ingen uppföljning om hur det går på arbetet eller med saker runt omkring". Ett fåtal klienter finns dock kvar hos socialsekreteraren men då har socialsekreteraren "haft civilkurage och kunnat argumentera till ledningen för att klienten skall få ha ett ärende öppet med andra stödinsatser". Denne socialsekreterare anser att "man måste få göra individuella bedömningar" när det gäller om ett ärende skall avslutas eller inte.

En informant uppger att "många hör inte av sig" så det finns ingen vetskap om vad som har hänt dem. Denne informant berättar för klienten i den avslutande fasen om hur det fungerar om "behovet skulle finnas att komma tillbaka". Sedan "kommer vi överens om när ärendet skall avslutas". Även denne informant berättar om att det inte finns någon uppföljning gällande hur det går för klienterna när de kommer ut i annan försörjning.

Det finns dock en önskan från socialsekreterarna att det skulle finnas tid och planering för att kunna följa upp vad som händer med klienten. Att vara som en mentor för denne person när denne kommer ut på arbetsmarknaden eller annan sysselsättning, "någon som personen kan ty sig till om inte allt är bra".

Analys av avslutningsfasen

Det var tydligt bland de fyra informanterna, klienter, att de inte var intresserade av vidare kontakt med socialtjänsten när de hade funnit annan försörjning, vilket i och för sig inte ter sig märkligt. Ingen av informanterna hade inte något minne av att socialsekreterarna hade tagit någon kontakt med dem efter att ärendet avslutats. Puide (1998) tar upp att det saknas forskning på detta område och Bergmark & Bergman (2007) bekräftar detta genom att de skall rikta sin kommande forskning mot bl. a. denna process. Frågan är dock hur skulle klienterna ha reagerat om socialsekreterarna tagit kontakt, skulle de ha sett denna kontakt som något negativt eller positivt?

Av de tre informanterna som har lämnat svar så finns det utan tvekan en mer tydlig skillnad i avslutningsfasen mellan de som arbetar med klienter över och under 25 år. Där finner vi att det finns en större tydlighet hos den socialsekreteraren som arbetar med dem som är under 25 år. Orsaken till detta kanske kan förklaras genom att de arbetar efter en tydligare lagstiftning (4 kap 4 § SoL) jämfört med dem som arbetar med klienter över 25 år (4 kap 1 § SoL).

Vad det gäller de socialsekreterare som arbetar med vuxna klienter tycks det inte finnas några rutiner med hur de skall gå tillväga. Någon uppföljning om hur det går för klienten när de fått egen försörjning är inte aktuellt. Detta bekräftas av Billquist & Johnson (2004) där de beskriver bristen på kontakt vid avslutade ärenden. Frågan är om detta är något som skall ingå i socialsekreterarnas uppdrag?

Från socialsekreterarnas sida tycks det finnas ett uttalat behov av att fortsätta stödja klienterna även efter det att de har blivit självförsörjande i syfte att uppnå en varaktig annan försörjning.

Tema återkomsten

Här redovisas resultatet mellan de aktiva faserna för klienterna och vad som gjorde att de återkom till socialkontoret.

Klienterna

När det gäller de informanter som berättade om sin situation mellan perioderna för uppbärande av försörjningsstöd så fanns det en av dem som fått erbjudande om anställning på den öppna arbetsmarknaden, en hade fått en projektanställning, och två hade återgått till studier.

En av informanterna hade haft en projektanställning som skulle kunna leda till arbete, men efter nio månader tog denna projektanställning slut och informanten återkom till socialkontoret. Inga andra ersättningar inom socialförsäkringssystemet såsom a-kassa eller dylikt var informanten berättigad till. Informanten har varit aktuell på socialkontoret efter 2005.

Två av de andra informanterna samt den informant som haft projektanställningen hade under den perioden som de var aktuella för försörjningsstöd studerat. Detta innebar att under ferierna såsom sommar och även vissa perioder såsom jullov hade de ansökt och beviljats försörjningsstöd.

Den informant som snart var färdig med sin utbildning och hoppades på ett arbete på den öppna markanden inom kort är densamme som hade tidigare projektanställning ovan. Informanten var nu inte berättigad till studiemedel hos CSN eftersom denna överstigit deras ålderskriterier. Bedömningen från socialtjänstens sida var enligt informanten att bevilja försörjningsstöd för att informanten efter det skulle kunna övergå i en annan egen långvarig försörjning. Mellan de två aktuella perioderna hade informanten haft försörjningsstöd under sommarferierna. Informanten har varit i kontakt med socialtjänsten efter 2005.

Den andra informanten som studerade vid aktuellt tillfälle var idag aktuell för försörjningsstöd i en annan kommun. Vid intervjutillfället var informanten sjukskriven på heltid utan ersättning från socialförsäkringssystemet.

Tredje informanten hade tre terminer kvar av sin utbildning och uppgav att kontakt troligtvis kommer att tas med socialkontoret inför sommarferierna 2008.

Den siste av informanterna hade en tillsvidareanställning som chaufför och hade arbetat med detta sedan två år tillbaka och klarade sin försörjning på egen hand. Denne informant hade inte varit i kontakt med socialtjänsten sedan 2006.

Analys av återkomsten

När det gäller dessa informanter fanns det två som återkommit och var aktuella inom socialtjänsten vid aktuellt intervjutillfälle, två individer hade annan försörjning och hade inte kontakt med socialtjänsten i dagsläget. Av de två som hade annan försörjning så fanns det osäkerhet hos en om att den aktuella försörjningen skulle bli bestående. Individ i fråga förväntade sig att kontakta socialkontoret igen för kortare perioder av stöd med försörjningsstöd. Av dessa fyra fanns det en som inte förutsåg någon återkomst till socialkontoret och försörjning med försörjningsstöd, och denne informator hade en tillsvidareanställning på den öppna arbetsmarknaden. Bergmark och Bäckman tar upp att det bästa skyddet för att inte återkomma till socialkontor för att ansöka om ekonomiskt bistånd är att få en fast anknytning till den öppna arbetsmarknaden.⁵¹ De klienter som inte får denna kontakt löper en större risk att återkomma till socialkontoret.

Gemensamt för de klienter som återkommit eller förväntas återkomma inom en inte för avlägsen period är att de inte har lyckats etablera sig på den öppna arbetsmarknaden. Den informant som inte har haft kontakt med socialtjänsten sedan mer än ett år tillbaka har fått fotfäste på den öppna arbetsmarknaden och känner sig trygg i sin yrkesroll. Denne informant har dock inte gått med i någon a-kassa eller fackförening så vad som händer om uppsägning skulle bli aktuellt kan ingen svara på idag. Här går det att koppla till avslutningsfasen, skulle en fortsatt kontakt med socialsekreteraren kunnat leda till att klienten exempelvis sökt om medlemskap i a-kassan? Vilket skulle leda till en ökad trygghet och högre ersättning i vårt trygghetssystem jämfört med ersättning från försörjningsstöd.

Tema uppdraget

Här presenteras resultatet från socialsekreterarna gällande deras syn på uppdragets tydlighet ifrån ledningen på socialkontoret. I analysen kommer organisationsteorin och resultatet från studien som presenterades av stadskansliet i Göteborg 2004 lyftas.

⁵¹ Bergmark & Bäckman (2007) Socialbidragstagandets dynamik - varaktighet och utträden från socialbidragstagande under 2000-talet. *Socialvetenskaplig tidskrift nr 2-3 2007*.

Socialsekreterarna

Av de socialsekreterare som var informanter så fanns det inte någon som uppgav att de hade ett tydligt uppdrag idag.

En socialsekreterare berättade att den aktuella gruppen hade haft ett tydligt uppdrag och att "det fanns en bra struktur i gruppen" men att "grunduppdraget har ändrats så mycket att det har blivit rörigt i gruppen". Informanten berättar dock att gruppen kan "lägga fram vad som passar klienten" och "att cheferna lyssnar på dem".

De andra socialsekreterarna uppgav samma svar gällande uppdraget, att det inte är tydligt. "Att det inte är uttalat vad som skall göras förutom att se till att klienten får en annan försörjning." Flera socialsekreterare tycker att de har ett stort arbetsområde och det gör arbetet splittrat och de får en känsla av "att inte göra ett gott socialt arbete" utan det innebär ofta "att arbeta med mera akuta händelser".

Analys

Hansson och Svenssons studie lyfter speciellt fram tre komponenter som är viktiga inom organisationen för att klienten skall kunna bryta ett långvarigt försörjningsstödberoende:

- Tydligt uppdrag till arbetsgrupperna från ledningen
- Förankrat målarbeten med mätbara mål
- Tydligt ledarskap

Dessa komponenter är grundförutsättningar för att socialarbetaren skall kunna utföra sitt uppdrag på ett tillfredsställande sätt. Detta tar Hasenfelds upp som raka motsatsen i människovårdande organisationer. Det tycks finnas en inbyggd svårighet att föra in dessa komponenter i människovårdande organisationer. Samtidigt som socialsekreterarna tycks efterfråga dessa komponenter finns där även förnöjsamhet med att kunna arbeta och fatta självständiga beslut.

Organisationsteorin visar på att människovårdande organisationer skiljer sig från andra organisationer bland annat därför att socialarbetarens personliga egenskaper har en mer central roll. Samt att socialarbetaren arbetar mer självständigt och tar komplexa beslut trots sin låga position inom hierarkin. Lipsky (1980) beskriver socialarbetarens handlingsutrymme som något både positivt och negativt för klienten. En fungerande relation kan innebära att klienten får mer stöttning medan en dålig relation kan betyda motsatsen.

Hasenfeld beskriver målen som många, obestämda samt motstridiga. Där finns också en hög grad av oförutsägbarhet. Det kan inte med säkerhet sägas hur en viss individ kommer att reagera på en viss metod. Några mätbara mål vad det gäller socialarbetarens arbetsuppgifter finns inte på enheten och det förs inte heller någon diskussion kring detta. Var och en tycks arbeta efter sin egen målsättning, oftast utifrån varje enskild klients önskemål.

Av de socialsekreterarna som var informanter så fanns det inte någon som uppgav att de hade ett tydligt uppdrag. En socialsekreterare beskriver att de lägger fram vad de anser passa klienten och att chefen lyssnar på dem och brukar acceptera deras planering. Kopplingen kan göras till Hasenfelds beskrivning av socialarbetarens självständighet gällande beslut vad som skall göras tillsammans med klienten. Han menar också att socialarbetarens personliga egenskaper är viktiga för om det skall bli ett misslyckande eller framgång i arbetet mot förändring tillsammans med klienten.

I intervjuerna uppgav dock flera socialsekreterare att de har ett stort arbetsområde och att detta gör arbetet splittrat. Socialarbetarna tycks vilja ha något konkret att förhålla sig till och de efterfrågar ett tydligt uppdrag, samtidigt som där finns en ovilja till att arbetsledningen skulle utöva en mer direkt styrning av det dagliga arbetet. Skulle detta kunna innebära att socialarbetarens självständighet försvårar ett tydligt ledarskap?

Avslutande reflektion

En avslutande reflektion kände jag behövdes i slutet av denna analys. Jag hittade ingen naturlig koppling till analysen men det kan vara nyttigt att ha med sig i vidare diskussion och kanske för att titta på i vidare forskning. Av de informanter som varit eller är klienter på socialkontoret så fanns det två kvinnor och två män. Kvinnorna kom från en yngre generation och var födda i Sverige medan männen var medelålders och var födda utomlands. De som var missnöjda med socialtjänstens bemötande var de båda kvinnorna och de båda männen hade enbart positiva saker att säga om kontakten med socialtjänsten. Är detta en information som är värd att utforska vidare? Hur mycket har vår förförståelse om en myndighet att göra med hur vi tycker att den skall agera mot oss som individer?

SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION

I detta avsnitt har jag för avsikt att besvara frågeställningar för studien, om klienterna är delaktig i sin planering när det gäller att hitta annan försörjning och hur klientärendena avslutades på socialkontoret. Informanterna (klienter) har också svarat på orsaken till att de återkommit till socialkontoret och inte stannat i annan försörjning. Informanter (socialsekreterarna) har fått berätta om sitt uppdrag, och svarat på om det finns en tydlighet i deras uppdrag från organisationen för att klienten skall få annan långvarig försörjning och stanna i den.

Klienternas delaktighet

I resultat och analysdelen kom det fram ett entydigt svar från klienterna gällande deras delaktighet i planeringen för att finna annan försörjning. De hade inte känt sig delaktiga i sin planering men verkade inte heller haft någon önskan eller förväntan att vara detta heller. De svar som lämnades av socialsekreterarna var som klienternas lika, fast innebörden var att socialarbetarna arbetade mycket med att få klienterna delaktiga i sin planering på många olika sätt. Detta verkar dock inte nå fram till berörda klienter.

Klienterna uppgav att de inte känt någon delaktighet i sin planering och hade förmodligen inte efterfrågat detta heller. Även de informanter som var nöjda med socialtjänsten hade ingen upplevelse av att varit delaktiga men ändå varit nöjda med att det hände något när de var i kontakt med socialsekreteraren. En informant hade blivit erbjuden och fått ett arbete i samarbete mellan socialtjänst och arbetsförmedlingen och en annan fått stöttning ekonomiskt under tiden som utbildningen på universitetsnivå avslutades. En tanke från mig är att informanterna som var nöjda med socialtjänstens stöttning kanske bara förväntat sig att få hjälp från berörd myndighet utan att vara delaktig i det hela själv. De som var missnöjda med socialtjänsten hade inte heller känt sig delaktiga däremot hade de känt sig illa bemötta och en informant använde ett hårt ord som manipulation. Denna företeelse, manipulation, nämndes av en informant som arbetade som socialsekreterare fast med andra ord. Denna informant kunde ibland "styra" klienterna. Styrningen orsakades enligt socialsekreteraren av att denne såg ett problem som inte klienten var medveten om, och därmed inte tog upp. Denna styrning kan nog uppfattas som manipulativ av klienter, och hur kan socialsekreterare komma ifrån denna problematik, att klienter inte alltid vill eller är tillräckligt friska för att ta vara på sina egna behov?

Socialsekreterarna som var informanter uppger att de arbetar mycket för att få klienterna delaktiga i sin planering. I den inledande och aktiva fasen i den ekologiska systemteoris skall vederbörande (socialsekreteraren) arbeta för att skapa en bra miljö, att det blir en bra start, som gör att klienterna kan eller vågar berätta om sin problematik, Payne (2004). Detta uppger informanterna att de gör. Det kan kanske vara så att socialsekreteraren arbetar med en mindre sak som tar ett par timmar fast för klienten blir det enbart ett mindre svar som inte känns märkvärdigt. Socialsekreterarna håller också klienterna informerade om vad som sker och uppger

att de inte vill gå över huvudet på människor. En undran har vuxit fram ifall detta informationsflöde till klienterna ifrån socialsekreterarna skall räknas som delaktighet eller om det står för något annat? Även om jag är informerad om något behöver det inte innebära att jag känner mig delaktig, det kan lika gärna kännas som att någon talar om för mig hur det skall vara eller bli.

Samma konstaterande finns i Forsbergs (2004) utvärdering av sitt projekt, klienter har ofta inte vetat om att det funnits en arbetsplan. Vet klienter inte om att det finns en handlingsplan så kan det inte heller vara lätt att vara delaktig i den samma. Hyden (1998) förklarar denna problematik på ett bra sätt där han visar på att socialsekreterarna och klienten har ett asymmetriskt förhållande. Socialsekreteraren är den som har makten i samtalet och därmed den som ställer frågorna som klienten svarar på, såsom läkare-patient och lärare-elev. Min tanke är att de senare auktoriteterna har tappat en del av sin makt i och med de system som innebär att det finns valfrihet både när det gäller läkarvård och skolgång. Denna valfrihet inträffar i samma period som informationssamhället tagit form och människor lär sig mer på egen hand idag och allting accepteras inte som sanning från dessa personer idag. Detta asymmetriska förhållande lever ännu kvar inom socialtjänsten där klienter inte har valfrihet att välja vilket socialkontor de vill söka socialbidrag hos eller till vilken socialsekreterare de vill komma. Detta kan innebära att klienten är orolig för att inte få den hjälp som han vill ha och kanske svarar på frågor så att han skall passa in och beviljas försörjningsstöd av myndigheten. Genom denna uppdelning av samtalet mellan klient och socialsekreterare, där socialsekreteraren är den styrande med makt över frågorna, kanske inte kärnan till klientens problematik nås. Och nås inte denna problematik kan det finnas en stor risk att klienten inte stannar i annan långvarig försörjning utan återkommer till socialkontoret inom en inte allt för lång framtid.

Denna information ifrån de olika informanterna (klienterna och socialsekreterarna i denna studien) ger en information som skulle kunna minska diskrepansen genom att socialsekreteraren använder empowerment som tankesätt. Att funderar på vems kunskap som är viktig när det gäller att få klienten till egen långvarig försörjning. Denna kunskap kan leda till självhjälp och med det ett större fokus på klientens delaktighet. Problemlösningsmodellen skulle då kanske kunna vara ett stöd för både klienten och socialsekreteraren. Klientens problematik blir belyst på ett naturligt sätt och ansvaret läggs också tillbaka på den person som innehar lösningen på aktuell problematik, antingen klient eller socialsekreterare.

De socialsekreterare som har arbetat med problemlösningsmodellen anser att denna modell ger delaktighet och att klienten får tänka egna tankar och inte bara svara på frågor. Vilket i sin tur kan minska det asymmetriska förhållande som Hyden nämner i tidigare forskning. En socialsekreterare anser att modellen startar en process hos klienten som gör att klienten tar med sig dessa tankar hem och funderar vidare. Detta skulle kunna peka på denna känsla av delaktighet som klienten kanske behöver för att stanna i annan försörjning. Vilket alla som arbetar med försörjningsstöd bör sträva efter med tanke på den forskning som gjorts tidigare och presenterades av Socialstyrelsen (1999), se sid 8, *en utsatt grupp*.

Avslutade ärenden inom socialtjänsten?

Klienterna lämnar även här entydiga svar om hur den avslutande fasen har upplevts. Socialsekreterarna har här olika upplevelser om hur det fungerar när ärende skall avslutas.

Informanterna som varit klienter visar om igen en entydig bild av vad som har hänt inför den avslutande fasen, enligt dem ingenting. De uppger att kontakten runnit ut i sanden och att ingen vidare kontakt har önskats efter det att försörjningen ordnats på annat sätt. En informant beskrev det på ett målande sätt "jag var glad att bli av med socialtjänsten och hade inte kontakt med dem längre än nödvändigt". Ett annat svar var att de inte kom ihåg hur det hade avslutats men att det inte var något speciellt som inträffat. Ingen informant hade heller något minne av att socialsekreteraren hade kontaktat dem efter avslutad kontakt, likartat mönster visas i Billquist & Johnson (2004).

Bland socialsekreterarna fanns det en tydlig skillnad mellan informant som arbetade med unga vuxna (upp till 25 år) och dem som arbetade med vuxna försörjningsstödstagare. Den informant som berättade om att avslutet diskuteras och planeras redan i den inledande fasen hade ett tydligare avslut tillsammans med sin klient. Denne informant följde även klienten ett tag efter det att klienten avslutats på socialkontoret. Informanten "följer" klienten in i samhället och informerar och stöttar klienten så att andra försäkringssystem finns om arbetslöshet skulle bli aktuellt igen, såsom medlemskap i a-kassa. Med de informanter (socialsekreterare) som arbetar med dem över 25 år finns inga tydliga arbetsmetoder, om att så här gör jag vid ärendeavslut. När informanter haft en önskan om att ha kvar kontakten med en klient efter avslutat försörjningsstödsärende, så har ett civilturage och argumentation från socialsekreteraren varit nödvändig till ledningen. Har denna argumentation inte lyckats har klientärendet avslutats och därmed har kontakten mellan socialsekreteraren och klienten avbrutits. Hur påverkas ledningen av politikernas mål när det gäller ärendeavsluten på socialkontoret? Politikernas mål är att minska långvarigt försörjningsstöd och ålägger ledningen att följa deras mål på socialkontoret, samtidigt som socialsekreterare ser ett annat behov. Hur skall dessa världar mötas, (mål, visioner och det dagliga arbetet för socialsekreterare och klienter) så att det utmynnar i något bra för alla parter?

I avslutningsfasen beskriver Payne (2004) att det är av största vikt att den förbereds och planeras noga för att avslutet skall fungera på bästa sätt. Vid tidigare forskning av Gustafsson (1998) presenterades statistik som visar att 25 % av dem som ansöker om försörjningsstöd återkommer till socialkontoret inom ett år. Är det avsaknader av metoder för avslut som gör att klienterna återkommer i så stor grad?

För att antalet klienter som återkommer till socialkontoret för ansökan om försörjningsstöd skall minska så kanske det behövs en tydligare metod om hur socialsekreteraren skall gå till väga vid ärendeavslut. Det finns en önskan från socialsekreterarna att få följa klienten ett längre tag efter avslutet för att stötta och hjälpa på flera olika plan. Detta både för att ordna med rent praktiska saker som att

ansöka om medlemskap i a-kassa men också att vara en slags mentor när personen kommer ut på en arbetsplats eller erhållit ersättning från samhällets andra trygghetsförsäkringar. Socialtjänsten kanske skall arbeta med den sociala biten i individens liv även efter det att rollen som klient avslutats? Skall uppföljning efter avslutat ärende ingå i socialsekreterarens uppdrag?

Enligt Gustafsson (1998) tidigare forskning vet socialtjänsten om att folk återkommer. Enligt informanternas svar så tycks det finnas påtryckningar från ledningen att avsluta ärende medan socialsekreterarna ser ett annat behov. Hur skulle uppdraget för en grupp inom försörjningsstöd kunna se ut om behovet skulle tillgodoses på annat sätt, utan pågående försörjningsstödsärende? Skall det finnas en ytterligare grupp som tar vid när socialsekreterarens uppdrag är slutfört, eller krävs det samma person (socialsekreteraren) för att inte tappa kontinuitet och förtroende från klienten? Och om det skall finnas en annan person än socialsekreteraren som följer klienten ut i samhället skall denne person redan presenteras i den inledande fasen?

Klienternas återkomst

Det fanns flera olika anledningar till att klienterna hade återkommit till socialkontoret för att ansöka om försörjningsstöd under aktuell period. Två av informanterna uppgav att de hade studerat under höst och vårtermin och därmed ansökt om försörjningsstöd under loven, både vinter och sommar eftersom de inte lyckats att hitta något arbete under dessa. En informant hade haft en projektanställning under nio månader. När denna projektanställning tagit slut blev det inte förlängt utan klienten återkom till socialkontoret för att klara sin försörjning. Informanten hade inte sökt medlemskap i någon a-kassa och kunde därmed inte få ersättning från någon annan del av samhället förutom försörjningsstöd. En informant kunde inte uppge varför han återkom för han hade inget minne av detta men hade idag en anställning på den öppna arbetsmarknaden och han räknade inte med att återkomma till socialkontoret. Denne informant hade inte gått med i a-kassan och kommer förmodligen inte att få någon ersättning som gör dennes familj självförsörjande om han skulle bli arbetslös.

Enligt tidigare forskning Bergmark & Bergman (2007) är det av stor vikt att klienterna kommer ut på den öppna arbetsmarknaden. Enligt den statistik som Bergmark & Bergman presenterar visar det på att klienter som kommit ut i riktigt arbete också har större möjlighet att klara sin försörjning på egen hand och inte återkomma till socialkontoret.

Vikten av samverkan som en informant beskrev både inom organisationen och mellan olika myndigheter i samhället är viktiga. Jag tror och upplever i mitt dagliga arbete att det behövs en bättre samverkan mellan Försäkringskassan (FK), Arbetsförmedlingen (AF), Sjukvården och Socialtjänsten för att klienter skall kunna komma ut och finna sig i ett sammanhang, vilket också beskrivs som välfärdstatens nya arbetsform i Danermark & Kullberg (1999). De individer som inte klarar ett arbete på fulltid med alla de krav som det innebär kanske kan få en individanpassad anställning som innebär att den individen också känner att den finns i ett

sammanhang. Om myndigheterna FK och AF sköter transfereringar för dessa individer kanske socialsekreterare kan arbeta stöttande på ett annat sätt än vad som görs idag, mer förebyggande och uppsökande verksamhet. Ett förslag finns ifrån Kommunförbundet om att slå ihop FK, AF och Socialtjänsten till en ny myndighet med gemensam chef och detta tycker jag låter som ett ändå bättre förslag, jag väntar med spänning på vad som kommer ur detta.

Delar av detta socialkontor som jag gjort min studie vid/likaså min arbetsplats arbetar förebyggande och de socialarbetarna står inte för transfereringen av pengar eller beslut till klienten. Denna känsla för klienten, att socialarbetaren inte är en myndighetsperson, kanske gör att klienten tar upp sin problematik på ett annat sätt. Något jag kan märka idag som socialsekreterare på detta socialkontor. Denna förebyggargrupp arbetar inte med myndighetsutövning utan mer med kognitivt beteende terapi, uppsöker klienterna på andra platser än på socialkontoret och får då också se klienterna i andra miljöer. De får visa upp ett annat sammanhang som de tillhör där de inte är enbart klient. Inför dessa personer öppnar sig klienten på ett annat sätt och annan problematik kommer fram i ljuset. Detta skulle kunna betyda att rätt problematik berörs vilket skulle kunna innebära att när problematiken väl bearbetats så skulle klienten kunna stanna i annan försörjning.

Uppdraget från ledningen

Min frågeställning var om det krävs ett tydligt uppdrag från ledningen för att socialsekreteraren skall kunna uppfylla sitt uppdrag, att få klienten till annan försörjning och stanna i den. Denna fråga svaras på i Jan Svensson och Monica Hanssons studie (2004). De tar upp tre punkter som behövs för att klienten skall bryta ett långvarigt försörjningsstödsberoende, se sid 39, en av dessa punkter är således ett tydligt ledarskap. Så här skulle denna fråga vara besvarad, men i jämförelse med socialsekreterarnas svar och presentationen av människovårdande organisationer gör denna ekvation svårlöst.

Svaren från socialsekreterarna understödjer Hasenfeld (1983) i hans beskrivning av människovårdande organisationer, punkternas raka motsats. Socialsekreterarna beskriver deras uppdrag som att de skall se till att klienten får annan försörjning men inte hur. Detta handlingsutrymme som socialsekreterarna har gentemot klienterna beskrivs av Lipsky (1980), och det kan både vara positivt och negativt beroende på vilken relation klienten och socialarbetaren har. Vad skulle hända om detta handlingsutrymme minskade? Skulle det gagna klienten eller inte?

Socialarbetaren beskriver det som att inget förankrat målarbete om hur det har gått för klienterna i en förlängning utan det som mäts är antalet avslutade ärenden. Och innebär ett avslutat ärende att det är ett lyckat ärende för klienten när det gäller dennes vidare försörjning? Det finns inte heller något tydligt ledarskap enligt socialsekreterarna utan de själva presenterar ofta förslag till planering gällande berörd klient till ledningen och oftast godtas denna planering från den samma. Hasenfeld (1983) tar upp detta genom att beskriva socialsekreterarens låga position i hierarkin samtidigt som de tar komplexa och självständiga beslut.

En reflektion jag gjort samtidigt som jag har analyserat socialsekreterarnas svar gällande uppdraget är att det kan finnas en ovilja till att arbetsledningen skall utöva en mer direkt styrning i det dagliga arbetet. Socialsekreterarna arbetar mycket självständigt och tycks trivas med detta. Innebär detta att socialsekreterarnas självständighet försvårar ett tydligt ledarskap?

Nya frågor och reflektioner

Anser klienterna att de skall vara delaktiga i sin planering eller ser de myndighetspersonen som den som skall bestämma vad som skall hända? Vad gör ordet myndighet med klienten? Senare, då merparten av klienterna kommer till den avslutande fasen så uppkommer en fråga. Hur skulle klienten ställa sig till om socialsekreteraren tar kontakt efter det att ärendet avslutas, skulle det vara negativt eller positivt? Och skulle denna vidare kontakt leda till att klienten inte skulle återkomma till socialkontoret i så hög grad?

Förslag till vidare forskning

För att vidare kunna förstå och stötta dessa klienter som återkommer till socialkontoret har jag en känsla av att det behövs forskas vidare i om *varför klienter återkommer* till socialkontoret, och *hur samverkan* mellan olika statliga och kommunala myndigheter skall intensifieras så att klienten stannar i annan försörjning.

När det gäller socialsekreterarnas arbetssituation inom försörjningsstöd finns det mycket att utforska. Ger en specifik arbetsmetod (problemlösningssmodellen) någon verkan om den används fullt ut? Hur skall det tydliga uppdraget kunna utformas och vad innebär det tydliga uppdraget i en förlängning?

LITTERATURFÖRTECKNING

Bergmark Åke (1998) Arbete med socialbidrag – organisation, metoder och insatser. I Puide Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik*.

Billquist Leila, Johnsson Lisbeth (2004) *Inte längre klient*.

Byberg Ingrid (2002) *Kontroll eller handlingsfrihet?* Rapport i socialt arbete nr 101 – 2002.

Danermark Berth, Kullberg Christian (1999), *Samverkan, Välfärdstatens nya arbetsform*, Studentlitteratur.

Gustafsson Björn (1998) Socialbidrag i Sverige och några andra EU-länder. I Puide Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik*.

Hasenfeld Yeheskel *Human services organisations* (1983) Prentice-Hall, INC, Englewood Cliffs, N.J.

Hyden Lars-Christer (1998), Att samtala om socialbidrag. I Puide Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik*.

Forsberg Lennart (2004) *Kidnappad av verkligheten*. FoU i Väst. Rapport 4:2004.

Kvale Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur
Larsson Håkan, Moren Stefan *Organisationens mänskliga insida* (1988). Department of social welfare, Umeå universitet.

Larsson Sam, Lilja John, Mannheimer Katarina (2005); *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Studentlitteratur.

Larsson Staffan (1986) *Kvalitativ analys*. Studentlitteratur.

Lipsky Michael (1980) *Street-Level Bureaucracy*. Russell Sage Foundation United States of America.

Puide, Annika: *Socialbidrag i forskning och praktik*, (2000). Författarna, Centrum för utvärdering av socialt arbete (CUS) och Förlagshuset Gothia AB.

Socialstyrelsen: *Långvarigt socialbidragstagande under 1990-talet*, (1999). SOU 1999:5.

Socialvetenskaplig Tidskrift: *Välfärdens ansikte mot 2000-talet*, (2007) Årgång 14, Nr 2-3.

Trägårdh, Lars: *Empowerment och egenmakt* (2000). Centrum för välfärd efter välfärdstaten.

Internetkällor

Svensson Jan, Hansson Monica (2005), *Projekt minskat försörjningsstöd*
[http://www.vartgoteborg.se/prod/sk/vargotnu.nsf/1/ovrigt,kritik_mot_for_fa_kli
entmoten_i_ny_rapport_om_socialbidrag](http://www.vartgoteborg.se/prod/sk/vargotnu.nsf/1/ovrigt,kritik_mot_for_fa_klientmoten_i_ny_rapport_om_socialbidrag), 2005-03-03.

BILAGOR

Bilaga 1 Beslut om tillstånd att ta del av sekretessbelagda uppgifter för forskningsändamål

Bilaga 2 Brev till klienter gällande förfrågan om delaktighet i denna studie.