



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# Uppdrag och handlingsutrymme

En kvalitativ studie av fem socialsekreterares upplevelser av  
det sociala arbetets verklighet

Socionomprogrammet

**C-uppsats**

Rebecca Bismark Blomé & Markus Heidarsson

Handledare: Bengt Carlsson

## **ABSTRACT**

**Titel:** Uppdrag och handlingsutrymme – En kvalitativ studie av fem socialsekreterares upplevelser av det sociala arbetets verklighet

**Författare:** Rebecca Bissmark Blomé & Markus Heidarsson

**Nyckelord:** Socialt arbete, socialsekreterare, handlingsutrymme, uppdrag

Syftet med denna C-uppsats är att undersöka socialarbetarens egna upplevelser i det sociala arbetet med fokus på uppdraget i arbetet och hur detta formas samt vilket handlingsutrymme socialsekreterarna har. Våra frågeställningar är:

- 1.) Var upplever socialsekreterarna att deras uppdrag kommer ifrån och hur ser uppdraget ut? Finns det flera uppdragsgivare?
- 2.) Upplever socialsekreterarna att de själva har möjlighet att påverka/forma uppdraget?
- 3.) Ser socialsekreterarna någon motsättning mellan klientens och organisationens intressen?
- 4.) Vilka hinder och möjligheter ser socialsekreterarna i sitt arbete?

Vi har intervjuat fem socialsekreterare inom olika delar av socialtjänstens Individ- och familjeomsorg i Göteborg. Som teoretisk referensram har vi socialkonstruktionism samt symbolisk interaktionism samt begreppet handlingsutrymme. Uppsatsen tar upp olika aspekter av det sociala arbetet, dess uppdrag och mål samt hur socialsekreterare anser att dessa formas i samspel mellan organisation, socialsekreterare och klient.

Slutsatser är att det sociala arbetets konstruktion är komplicerad. Många faktorer påverkar hur den enskilda socialsekreterarens uppdrag formas, däribland det formella uppdraget från samhället, lagen och organisationen samt socialsekreterarens egna värderingar och tankar. Även klienten kan påverka hur uppdraget formas i det enskilda ärendet. Socialsekreterarna tyckte sig ha ett ganska stort handlingsutrymme inom de ramar de verkar inom och vi kunde se exempel på att uppdraget ibland kunde vidgas. Begränsningar som nämns är tidsbrist och ekonomiska resurser. I vissa fall kunde socialsekreterarna se konflikter mellan klientens och organisationens intressen i samband med dessa begränsningar, särskilt de ekonomiska. Andra hinder som tas upp är samarbetssvårigheter mellan enheter och brist på samsyn vad gäller synen på sociala problem. Möjligheter i arbetet som nämns är att fritt kunna utforma sitt arbete genom att lägga upp sin tid eller välja teori/metod själv. Till sist kan vi konstatera att socialsekreterare befinner sig i en komplicerad position där hon/han måste ta hänsyn till både organisationens och klientens intressen. I detta finns ett handlingsutrymme som socialsekreteraren måste förvalta.

## **TACK**

Vi vill tacka de socialsekreterare som har delat med sig av sin tid och sina upplevelser. Ni har gett oss en värdefull inblick i det sociala arbetet.

Ett stort tack till vår handledare Bengt Carlsson, som under hela processen har varit ett stort stöd för oss.  
Tack för din tid och dina många idéer!

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>1</b>
1.2 Socialtjänsten i Sverige idag .....	2
1.3 Tidigare forskning.....	3
1.4 Syfte och frågeställningar .....	5
1.5 Definitioner .....	6
<b>2. METOD</b> .....	<b>7</b>
2.1 Metodval och tillvägagångssätt.....	7
2.2 Urval och intervjuernas genomförande.....	8
2.3 Litteratursökning .....	8
2.4 Analysmetod.....	9
2.5 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet.....	10
2.6 Etiska överväganden.....	12
<b>3. TEORETISK REFERENSRAM</b> .....	<b>13</b>
3.1 Symbolisk interaktionism.....	13
3.2 Det sociala arbetet som social konstruktion .....	14
3.3 Socialsekreterarens yrkesroll .....	15
3.4 Socialarbetarens handlingsutrymme.....	17
3.5 Sammanfattande reflektioner .....	18
<b>4. EMPIRI OCH REFLEKTION</b> .....	<b>20</b>
4.1 Socialsekreterarna .....	20
4.2 Upplevelse av sin arbetssituation .....	21
4.2.1 Arbetsbelastning .....	21
4.2.2 Klimatet på arbetsplatsen.....	22
4.2.3 Arbetets positiva sidor.....	23
4.2.4 Arbetets negativa sidor.....	24
4.2.5 Sammanfattning .....	27
4.3 Yrkesroll och förhållningssätt.....	28
4.3.1 Upplevelse av yrkesroll .....	28
4.3.2 Synen på socialt arbete .....	30
4.3.3 Förhållningssätt och värderingar.....	31
4.3.4 Sammanfattning .....	34
4.4 Upplevelse av uppdrag.....	35
4.4.1 Var kommer uppdraget ifrån? .....	35
4.4.2 Uppdraget från samhället.....	36
4.4.3 Uppdraget från organisationen .....	37
4.4.4 Uppdraget från klienten .....	37
4.4.5 Klientens möjlighet att påverka uppdraget.....	38
4.4.6 Socialsekreterarens möjlighet att påverka uppdraget.....	39

<b>5. ANALYS.....</b>	<b>41</b>
5.1 Allmänna observationer.....	41
5.2 Hur ser uppdraget ut och varifrån kommer uppdraget?.....	42
5.3 Hur formas uppdraget?.....	44
5.3.1 Samhället.....	44
5.3.2 Organisationen.....	45
5.3.3 Klienten.....	48
5.3.4 Socialsekreteraren.....	48
<b>6. SLUTDISKUSSION .....</b>	<b>51</b>
6.1 Slutsatser.....	52
6.2 Förslag till vidare forskning.....	53
<b>REFERENSLISTA .....</b>	<b>54</b>
<b>BILAGOR.....</b>	<b>57</b>

# 1. Inledning

I denna c-uppsats undersöker vi socialsekreterares upplevelser av sitt professionella uppdrag samt deras upplevelse av möjligheten till eget handlingsutrymme inom organisationen. I diskussion med vår handledare kring processen mellan socialsekreterare och klient kom begreppet »uppdrag« upp. Detta ämne tilltalade oss direkt, då vi båda under vår praktiktid upplevt att det kan finnas oklarheter kring vad som är socialsekreterares uppdrag och att det inte alltid finns en diskussion kring detta.

Detta belystes för en av oss då praktikhandledaren i en kaotisk situation stannade upp och väckte frågan kring uppdraget. För vem arbetade man egentligen? Den gången blev frågan hängande. Vi har också under vår praktiktid sett hur socialsekreterare har gått utanför organisationens ramar för att hjälpa en klient, till och med när detta gått emot organisationens regler.

Socialsekreterares professionella uppdrag kommer ifrån organisationen, och är reglerat i såväl lag som lokala riktlinjer. Vårt intresse ligger i hur socialsekreterare uppfattar sitt uppdrag och hur de upplever sitt handlingsutrymme i organisationen.

## *Uppdrag och handlingsutrymme*

Lindgren beskriver socialsekreterares dubbla uppdrag – det *yttre uppdraget* kommer från organisationen och regleras av lagar, regler och förordningar medan det *inre uppdraget* utgörs av socialarbetarens relation till klienten och uppbärs av klientens egen önskan om förändring. Socialarbetaren har fått sin roll i mötet med klienten utifrån det uppdrag som organisationen har givit. I mötet med klienten formar socialarbetaren vidare sitt uppdrag (Lindgren 1999).

Svensson et al har skrivit om handlingsutrymme i det sociala arbetet. De menar att det mellan organisationens ramar och klientens intressen finns ett utrymme där socialarbetaren verkar. Här finns ett handlingsutrymme som den enskilda socialsekreteraren kan utnyttja på olika sätt beroende på erfarenhet och värderingar. De menar att socialarbetare har stor frihet i sitt arbete *samtidigt* som de är styrda av lagar, regler och traditioner. Socialarbetarens frihet, liksom ansvar, ligger i hur det handlingsutrymme som finns hanteras. Ofta leder traditioner på arbetsplatsen till att handlingsutrymmet hanteras på liknande sätt, men varje enskild yrkesutövare har möjlighet att hantera sitt handlingsutrymme enligt eget tyckande och erfarenhet (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

Socialsekreteraren är samtidigt en representant för organisationen och någon som står i direktkontakt med hjälpsökande medborgare, denna position benämns ofta i forskning som »gräsrotsbyråkratens« (Lipsky 1980). Svensson et al (2008) menar att denna position innebär ett inbyggt dilemma då socialsekreteraren möter klienten människa till människa men även begränsas genom organisationens ramar och genom att uppdraget är präglad av normativa och moraliska aspekter. Vidare menar de att gräsrotsbyråkratens uppdrag är att, utifrån sin yrkeskunskap och organisationens resurser, knyta samman medborgarens behov med organisationens uppdrag och förena dem så att båda parter uppfattar det som rätt och riktigt (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

## 1.2 Socialtjänsten i Sverige idag

Boken *Socialtjänsten i blickfånget* (2008) av Åke Bergmark, Tommy Lundström, Renate Minas och Stefan Wiklund ger en bra bild av hur socialtjänstens organisation ser ut i Sverige i dag. Denna bok har fokus på socialtjänstens Individ- och familjeomsorg och bygger på material som samlats in i 100 svenska kommuner under 2001 och 2002.

Bergmark och Lundström tar upp trender inom det sociala arbetets utveckling: *ökad specialisering* är enligt författarna den starkaste trenden och menar vidare att särskilja barnavård, missbruksfrågor och försörjningsstöd i olika enheter idag är en standardlösning. Författarna menar också att det inom var och ett av dessa områden har skett ytterligare specialisering exempelvis genom särskiljande av utredning och behandling, särskilda grupper gör förhandsbedömning/tar emot nya ärenden med mera (Bergmark & Lundström 2008b).

Vidare tar Bergmark och Lundström upp att de ekonomiska svårigheter som många kommuner har haft i och med den ekonomiska krisen på 1990-talet har lett till mer »kostnads-effektiva« lösningar på många ställen, exempelvis mer öppenvård och egna lösningar istället för köpt vård. De menar också att socialtjänsten strävar mot ökad *professionalisering* där specialisering är ett viktigt inslag då stor specialistkunskap inom särskilda områden ger ökad status (Bergmark & Lundström 2008b).

Bergmark och Lundström skriver att den ökade specialiseringen och diversifieringen inom socialt arbete gör det svårt att hitta en gemensam kärna. De menar att empiriska undersökningar av socialarbetares värderingar, attityder, metoder och teorier visar att det inte finns ett enda sammanhållet socialt fält. Det sociala arbete definieras snarare av sin eklektiska karaktär vad gäller teori och metod, som ofta lånas in från andra discipliner och saknar till stor del en egen kärna vad gäller värderingar och kunskap. En strävan mot ökad *evidensbaserad* kan tolkas som en reaktion mot denna brist på sammanhållning inom professionen (Bergmark & Lundström 2008a; Bergmark & Lundström 2008b).

Inom människovårdande organisationer ses personalen och dess kunskap som den viktigaste resursen, men även andra resurser har stor inverkan på det sociala arbetet. Inom socialtjänsten är resursfrågor ständigt närvarande ibland genom nedskärningar, nedläggningshot och personalbrist. Ekonomiska resurser är grundläggande, då dessa alltid måste beaktas när insatser ska bedömas vad gäller omfattning och innehåll. Samverkan med andra organisationer i statlig, kommunal eller privat regi kan ses som ett resursutnyttjande men även som ett sätt att skapa helt nya resurser. Undersökningen har visat att en betydande del av socialtjänstens arbete upptas av samverkan och även att samordna mellan olika delar av den egna organisationen. Samverkan syftar ofta till att inskaffa information från olika aktörer, att kontrollera klienters uppgifter och att undvika dubbelarbete. Samverkansarbetet bedrivs ofta med förhoppningen av synergieffekter och därigenom resursvinster. Dock har undersökningen visat att samverkansprojekten ofta har oklara mål och är svåra att utvärdera, vilket inte utesluter möjlighet till kritiska reflektioner gällande samverkandets nytta och innehåll (Bergmark & Lundström 2008c).

### 1.3 Tidigare forskning

Det sociala arbetet är ett relativt nytt forskningsområde. För en överblick över hur denna forskning har utvecklats under 20 år hänvisas till avhandlingen *Kunskapsbildning, akademisering och professionalisering i socialt arbete* av Peter Dellgran och Staffan Höjer (2000). För en övergripande bild av dagens socialtjänst i Sverige och hur den utvecklas se *Socialtjänsten i blickfånget* av Åke Bergmark, Tommy Lundström, Renate Minas och Stefan Wiklund (2008). För en sammanfattning av forskning inom det sociala arbetets organisation se Staffan Johansson (2003) *Socialtjänsten som organisation – En forskningsöversikt*.

Forskningen inom socialt arbete har olika fokus. Vissa forskare har fokuserat på socialtjänstens organisation (Sunesson 1981; Sunesson 1985; Larsson & Morén 1988; Bergmark et al 2008) medan andra forskare har mer klientnära fokus, exempelvis relationen socialsekreterare/klient, samspel, behandlingens innehåll med mera (Bernler, Johnsson & Skårner 1993; Billquist 1999; Carlsson 2003).

Forskning om socialtjänstens organisering syftar ofta till att identifiera de hinder och begränsningar som organisationen medför i klientarbetet. Sune Sunesson är en av dem som starkast har kritiserat socialtjänstens organisation. Sunesson menar att socialarbetare genom sin kontroll av verksamhetens resurser har tillskansat sig mer makt än deras formella roll egentligen tillåter (Sunesson 1981). Inom denna forskning riktas kritik mot arbetets byråkrati, regelstyrning och klientiseringsprocesser, exempel på detta är Larsson och Morén (1988).

Sunessons beskrivning av socialsekreterarens position påminner om Michael Lipskys »street-level bureaucracy« (1980). I Sverige har detta begrepp översatts till »gräsrotsbyråkrat« och utvecklats av Johansson (2007), som har undersökt handlingsutrymme och dess organisatoriska begränsningar inom försäkringskassan och arbetsförmedlingen. Morén menar att människovårdande organisationer, som socialtjänsten tillhör, genomkorsas av en lojalitetsgräns. Högre chefer och politiker har sin lojalitet riktad mot allmänheten vilket innebär att man strävar efter en så billig verksamhet som möjligt och följer allmänhetens åsikt men socialarbetaren måste ha sin lojalitet riktad mot utsatta grupper (Morén 1992).

Bergmark och Lundström (2008b) fokuserar på att beskriva socialtjänsten i Sverige, idag. De skriver att socialarbetaren är beroende av organisationen för att kunna utföra sitt arbete eftersom det är organisationen som ger den makt och de resurser som möjliggör arbetet. Samtidigt är organisationen till sin natur byråkratisk och styrs av lagar, regler och lokala politiker. Politikerna kan både styra över det sociala arbetets ramar och dess innehåll. Arbetet innehåller att definiera vem som har rätt till hjälp för att sedan hjälpa eller hänvisa vidare. Även omgivningens uppfattning om vilka problem som borde berättiga hjälp påverkar det sociala arbetet då socialtjänsten kan ses som en institutionaliserad organisation, alltså att den är underordnad samhällets kulturellt förankrade normer. Detta eftersom det sociala arbetet är beroende av att uppfattas som legitimt (Bergmark & Lundström 2008b).

Inom den mer klientnära forskningen har exempelvis Bernler, Johnsson och Skårner (1993) undersökt det psykosociala arbetets villkor. De menar att bärande och positiva relationer uppnås inom ramen för arbetet på socialbyrå och att ett betydande och kvalificerat behandlingsarbete bedrivs. Bernler et al menar att relationen är förutsättning för behandling samtidigt som relationen kan vara en hjälp i sig. Dock måste behandlaren våga sätta relationen



på spel genom att utmana klienten, annars blir hjälpen mer stödjande och inte bearbetande (Bernler, Johnsson och Skårner 1993). På liknande sätt skriver Morén (1992), som menar att i arbetet med klienten är den viktigaste insatsen att etablera en relation som ska klara de utmaningar man ställs inför i arbetet och som kan vara ett verktyg i förändringsarbetet. Vidare menar Morén att man i förändringsarbete måste kliva utanför rollerna som klient och socialsekreterare och mötas som människor (Morén 1992).

Andra forskare inom detta område är Carlsson (2003) som har undersökt hjälpprocesser i socialt arbete och Billquist (1999). Carlsson betonar att relationsskapandet är ett viktigt medel för att kompensera klientens underläge i relation till socialsekreteraren, som sitter i maktpositionen. Billquist skriver om det sociala arbetets dubbelhet, »klientarbetets två ansikten«, som utgörs å ena sidan av en process där man följer lagar, regler och rutiner medan det å andra sidan utgörs av en hjälpprocess som omfattar den hjälp klienten får i form av materiellt bistånd, råd och stöd eller behandling. Dessa processer kan ses som två parallella och samspelande processer (Billquist 1999).

Både Carlsson (2003) och Billquist (1999) har tagit upp områden som ligger nära vårt forskningsområde, socialsekreteraren inom organisationens ramar. Billquist menar att socialsekreterarna påverkas av att de arbetar i en organisation som är byråkratisk, kontrollerande och administrativ. De ska i sitt arbete följa lagar, regler och rutiner samtidigt som de ska bemöta varje hjälpsökande efter dennes behov. De ska utöva kontroll men samtidigt ge hjälp. De krafter som omger socialarbetaren och klienten, de rumsliga och tidsmässiga begränsningarna, arbetets organisering, handläggningsrutiner med mera gör att klientarbetet inte kan bedrivas »fritt«. Att förmedla negativa beslut kan för socialsekreterare bli svårt, det blir en rollkonflikt då de både ska vara »hjälpare« och »bödel«. De klienter som anpassar sig till systemet ges lättare stöd då det är lättare för socialsekreterare att hantera sina dubbla roller om klienten accepterar och anpassar sig till de administrativa kraven (Billquist 1999).

Carlsson tar upp att det sociala arbetet sker inom den organisatoriska ramen som socialtjänsten utgör, och att socialarbetaren har ett dubbelt uppdrag – ett från klienten och ett från socialtjänsten och samhället. Slutsatser är att förhandling och klientens aktiva medverkan är viktigt, att organisationen bör tillåta ett professionellt handlingsutrymme och att relationen socialarbetare/klient bör vara präglad av ömsesidighet, stöd och respekt (Carlsson 2003).

Billquist (1999) har även fokuserat på det fysiska rummets utformning och hur själva miljön på socialkontoret kontrollerar och anpassar klienten för klientskapet. Billquist menar att den disciplinära makten inte bara finns i rummets och tidens uppdelning, utan även i verksamhetens organisering exempelvis vad gäller handläggningsrutiner, metoder i både utredning och behandlingsarbete. Detta är inte enbart ett uttryck för disciplinering av klienterna utan även av de anställda. Socialsekreterargrupperna sitter i olika avdelningar och sysslar med olika delar av klientarbetet. Detta kan innebära svårigheter för socialsekreterare att få en helhetsbild över klientens livssituation och även över organisationen (Billquist 1999).

## ***1.4 Syfte och frågeställningar***

Forskningen inom socialt arbete har berört vårt område, men vi har inte kunnat hitta någon forskning som riktar in sig på just det som vi vill undersöka: socialarbetares *egen upplevelse* av sitt uppdrag och handlingsutrymme inom organisationen.

Vårt syfte är att undersöka hur socialsekreterare i socialtjänstens individ- och familjeomsorg ser på sitt professionella uppdrag. Vi vill undersöka hur socialsekreterare upplever att uppdraget skapas och formas mellan organisation, klient och socialsekreterare samt hur de upplever sitt eget handlingsutrymme i organisationen.

- Var upplever socialsekreterarna att deras uppdrag kommer ifrån och hur ser uppdraget ut? Finns det flera uppdragsgivare?
- Upplever socialsekreterarna att de själva har möjlighet att påverka/forma uppdraget?
- Ser socialsekreterarna någon motsättning mellan klienters och organisationens intressen?
- Vilka hinder och möjligheter ser socialsekreterarna i sitt arbete?

## 1.5 Definitioner

**Socialsekreterare:** Vår uppsats kretsar kring socialsekreteraren och dennes upplevelser och uppfattningar. Socialsekreterare definieras i Nationalencyklopedin som »kommunal tjänsteman, vanligen socionom, som handlägger olika former av enskilda socialtjänstären». Socialarbetare definieras som »benämning på person som arbetar inom kommunal socialtjänst» och inom flera andra områden i samhället såsom sjukvård och skola. Vi kommer dock att använda orden socialsekreterare och socialarbetare synonymt (Nationalencyklopedin).

**Organisationen:** Socialtjänsten kommer vi i huvudsak att benämna som organisationen då detta ord har förankring i teori såsom organisationsteori. Även ordet uppdragsgivare kommer ibland att användas om socialtjänsten. Att använda begreppet »organisation» kan också tydliggöra att det oftast rör sig om den lokala, mindre organisationen socialkontoret och den organisatoriska styrningen inom detta – med »socialtjänsten» kan man ledas till att tro att det är hela socialtjänsten som institution i samhället som i sig styr. Socialtjänsten regleras i lag på ett större plan, men formas mer självständigt i enskilda kommuner eller, som i Göteborg, stadsdelar. Det är främst denna nivå vi åsyftar med begreppet organisation.

**Klienten:** Inom socialt arbete finns olika ord för att benämna de medborgare som verksamheten riktar sig emot, exempelvis klient, patient och brukare. Vi har valt att använda ordet *klient* då vi tror att detta ord används till stor del inom individ- och familjeomsorg, som vi riktar in oss på.

Att bli klient inom socialtjänsten innebär rent formellt att registreras inom organisationen. Genom att organisationen gör bedömningar av vem som uppfyller villkoren är det organisationen som kan definiera vem som är klient. Klient blir man om bedömningen görs att personen inte ensam, eller med icke-professionell hjälp, kan lösa sina problem. Att vara klient är ingen egenskap utan en roll eller ett begrepp för att beskriva en person i en viss situation. Klientskapet utvecklas i processen mellan socialarbetare och klient, och påverkas av många olika faktorer (Billquist 1999). Ord som *fall*, *ärende*, *nybesök* kan komma att användas syftande på klienten.

**Uppdrag:** Vår definition av *uppdrag* baserar sig på Lindgrens (1999) beskrivning av »det dubbla uppdraget» – det yttre och det inre uppdraget. Det *yttre uppdraget* kommer uppifrån i form av lagar, förordningar, bestämmelser med mera som reglerar organisationens syfte, exempelvis att motverka och förebygga sociala problem. Till detta kommer det *inre uppdraget* som Lindgren menar utgörs av klientens egen önskan till förändring. Arbetet bedrivs ofta under längre tid utan att inre uppdrag har formulerats, då detta måste komma från klienten själv och dennes uppfattning om vad problemen utgörs av (Lindgren 1999).

Vi ser socialarbetarens uppdrag som en förhandling mellan det yttre och det inre uppdraget, mellan organisation och klient. Samtidigt är socialarbetaren en aktiv aktör i denna process, som för in sina professionella och personliga uppfattningar och värderingar samt förväntningar på arbetet, i denna situation. Socialarbetaren har fått sin roll i mötet med klienten utifrån det uppdrag som organisationen har givit. I mötet med klienten och i det dagliga arbetet formar socialarbetaren vidare sitt uppdrag (Lindgren 1999).

## 2. Metod

### 2.1 Metodval och tillvägagångssätt

Då vi är intresserade av att undersöka socialarbetares egna uppfattningar och upplevelser har vi valt att använda oss av kvalitativ metod, då kvalitativ metod ofta syftar till att beskriva och försöka förstå fenomen (Larsson 2005; Denscombe 2000).

Vi har valt att använda oss av semistrukturerade intervjuer för att besvara våra frågeställningar, då vårt syfte är att samla in detaljerad information baserad på erfarenheter och upplevelser från ett mindre antal människor. Semistrukturerade intervjuer låter oss komma åt intervjupersonernas egna ord och resonemang, men samtidigt bibehålla en struktur som underlättar tematisering av materialet. Eftersom det område vi utforskar helt bygger på socialsekreterares egna upplevelser och uppfattningar ser vi det som viktigt att vara följsamma i intervjun så att personens historia kan tillåtas att växa fram. Dock kommer vi att utgå ifrån en frågeguide för att skapa mer enhetlighet i det slutliga materialet (Denscombe 2000). Frågeguiden utformade vi i samråd med vår handledare.

Både Kvale (1997) och Larsson (2005) beskriver intervjusituationen som ett komplicerat samspel mellan intervjuare och intervjuperson. Kunskapen som uppstår i detta möte är ett resultat av samspelet mellan båda parter. Kvale (1997) skriver att intervju betyder »mellan två seenden« och att en intervjusituation består av just detta: människor som möter varandra i sina seenden av världen.

I intervjusituationen har vi strävat efter att vara öppna inför intervjupersonernas egna berättelser samtidigt som vi har behållit fokus på våra frågeområden (Starrin & Renck 1996; Kvale 1997). Starrin och Renck (1996) menar att intervjuarens uppgift är att guida intervjupersonen genom de olika teman som intervjun grundas på och betonar vikten av att vara följsam i situationen samt att en rigid hållning till intervjuguiden måste undvikas.

En intervjusituation är komplicerad. Forskaren måste ställa rätt frågor, lyssna aktivt och samtidigt vara medveten om processen, hur lång tid som har gått, vilka teman som täcks och vilka som återstår. Vi försökt att vara så närvarande i intervjutillfället som möjligt, att lyssna noga till svaren och ställa följdfrågor där vi inte förstätt eller velat ha ett djupare svar. Vi har även strävat efter att ställa tydliga frågor och tänkt på att undvika värdeladdade ord (Starrin och Renck 1996). Då vi utförde intervjuerna hade en av oss ansvaret att leda samtalet och ställa frågor huvudsakligen utifrån frågeguiden medan den andra tog anteckningar, reflekterade och ställde följdfrågor.

I intervjun är det viktigt att den intervjuade känner sig väl till mods, för att våga svara så sanningsenligt på frågorna som möjligt. Vi har därför varit noga med att i intervjusituationen försöka skapa ett öppet klimat genom att försöka vara avslappnade och nyfikna inför personen och dennes berättelse (Starrin & Renck 1996). Detta har underlättats av vårt genuina intresse för intervjupersonernas arbete. Kvale (1997) tar upp att intervjun helst vara en positiv upplevelse som berikar för både intervjuare och intervjuad. Detta försökte vi att eftersträva och vi upplever att våra intervjupersoner fick ut något genom vårt samtal.

## ***2.2 Urval och intervjuernas genomförande***

Svenning (2000) skriver att kvalitativa studier inte kräver ett slumpmässigt urval då resultaten inte syftar till att generaliseras, utan snarare exemplifieras och ge förståelse för enskilda fall. Svenning menar att kvalitativa studier istället har ett selektivt urval, som kan ske på en mängd olika sätt och att det inte finns några generella regler för hur detta urval ska ske (Svenning 2000). Kvale (1997) menar att en vanlig intervjustudie brukar bestå av mellan 15±10 och att detta antal kan skifta beroende på den tid och de resurser som finns tillgängliga för undersökningen och på lagen om avtagande avkastning – att ytterligare intervjuer ger föga ny kunskap. Vidare understryker Kvale intervjuernas kvalitet snarare än kvantitet (Kvale 1997).

I samråd med vår handledare kom vi fram till att ett lämpligt antal intervjuer i vår studie borde ligga mellan tre till sex stycken, vi valde att intervjua fem personer. För att komma i kontakt med dessa sammanställde vi ett anslag (bilaga 1) som vi delade ut till 14 av Göteborgs socialkontor. Då vi fick lagom många svar behövde vi inte göra något vidare urval av intervjupersoner. Våra kriterier för urvalet var att personen var anställd socialsekreterare inom socialtjänstens Individ- och familjeomsorg. Vi såg helst också att intervjupersonerna arbetade på olika socialkontor. I vårt slutliga urval är det två personer som arbetar inom samma socialtjänst, dock på olika enheter som verkar i olika byggnader. Vårt urval visade sig bli ganska brett, då alla intervjupersonerna arbetar med olika funktioner inom IFO och även att vissa arbetar i de centrala delarna av Göteborg och andra i stadens ytterområden.

Vår grupp av socialsekreterare består av kvinnor mellan cirka 30 och 45 år som har arbetat med socialt arbete mellan cirka 5 till 20 år. För att få en bättre representation av socialtjänsten hade varit önskvärt att även en manlig socialsekreterare deltog i studien, men som bekant är socialtjänsten en kvinnodominerad sektor och det var ingen man som svarade på vårt utskick.

De flesta intervjuerna skedde på dagtid på respondentens arbetsplats, förutom en som skedde på kvällstid i respondentens hem. Intervjuerna tog oftast runt en timme, men varierar mellan cirka en till en och en halv timme. Inledningsvis informerades vi om de etiska riktlinjerna för samhällsvetenskaplig forskning och syftet för vår uppsats. Vi berättade att vi ville spela in intervjun för transkribering, ingen motsatte sig detta.

Vid intervjun utgick vi ifrån vår intervjuguide (bilaga 2). Dock var vi inte rigida med strukturen utan försökte ha en öppen framtoning och ställa följdfrågor där dessa var på sin plats. Under intervjun ställde en av oss merparten av frågorna medan den andre antecknade, reflekterade över svaren och ställde vissa följdfrågor. Vi förklarade detta upplägget för informanterna innan intervjun påbörjades. Alla intervjuer har skett ansikte mot ansikte och med endast en intervjuperson i taget.

## ***2.3 Litteratursökning***

Den litteratur vi har använt oss av har vi hittat på olika vis. En del av litteraturen har vi hittat genom att söka i databaserna LIBRIS och GUNDA, beroende på vilket ämne vi eftersökt har vi använt oss av olika sökord. Inom teorin har vi sökt på ord som »symbolisk interaktionism« och »handlingsutrymme«. Inom tidigare forskning använde vi oss av sökord som

»socialtjänst«, »socialt arbete«, »socialsekreterare«, »klient« med mera. En del litteratur har vår handledare uppmanat oss att använda, men vi har även använt oss av böcker som vi genom tidigare kurser var bekanta med. Den metodlitteratur vi använt oss av har vi också hittat på liknande sätt, viss litteratur var vi bekant med sen innan en del tipsade vår handledare om och en del sökte vi genom databaser. Vi sökte på ord som »forskning«, »kvalitativ metod« med mera.

I vårt sökande efter tidigare forskning utgick vi till viss del ifrån Staffan Johanssons sammanfattning *Socialtjänsten som organisation – En forskningsöversikt* som gavs ut av Socialstyrelsen 2003. Denna gav oss förståelse för hur forskningen om socialtjänstens organisation såg ut och ledde oss vidare till studier som vi tagit upp i vår uppsats. På liknande sätt har vi använt oss av referenslistor i avhandlingar och annan forskning för att hitta relevant tidigare forskning.

## 2.4 Analysmetod

Eftersom vår uppsats har en socialkonstruktionistisk vinkel kan den anses ligga inom det postmoderna tänkandet. I motsats till modernismen, där kunskap ansågs vara en spegel av verkligheten, anser postmodernismen att verkligheten är en social konstruktion och att man endast kan tolka och förhandla den konstruerade världens mening. Det är språket som bär konstruktionerna av verkligheten och därför kan de endast nås genom samtal, diskurser och förhandlingar. Alla bilder av verkligheten är skapade i en kontext som inte kan frånses. Ingen enskild person kan ge en objektivt sann bild av den objektiva verkligheten, utan det som undersöks är personens perspektiv på detta, baserat på upplevelser och kontext. Inom den postmoderna tankeramen är nyanserna, skillnaderna och paradoxerna mer intressanta än föreställningen om det absolut sanna (Kvale 1997).

Analys innebär att plocka ner ett större material i sina beståndsdelar (Denscombe 2000; Kvale 1997). Kvale menar att analysen pågår under hela forskningsprocessen i olika steg, genom att man hela tiden bearbetar den information man samlar in. Den mer aktiva analysen börjar med att forskaren *strukturerar* materialet, vanligtvis genom att transkribera intervjuerna och skriva ut dem eller genom något databehandlingsprogram. Nästa steg är att *klarlägga* materialet, att göra det tillgängligt för analys, genom att eliminera överflödigt material såsom upprepningar eller sådant som är oväsentligt i förhållande till undersökningens syfte (Kvale 1997).

Till stor del har vi till stor del använt oss av den analysmetod som Kvale (1997) kallar *meningskoncentrering*, som går ut på att koncentrera uttryckta innebörder i alltmer väsentliga innebörder i förhållande till syftet samt att hitta de naturliga meningsenheter som finns i materialet och utveckla huvudteman.

Vår analys av materialet har till stor del bestått i att i olika steg strukturera materialet. Inledningsvis kategoriserade vi innehållet i intervjuerna för att identifiera vilka områden som berördes. Vidare koncentrerade vi de centrala temana i de uttryckta meningsenheterna. Vi extraherade och sammanställde meningar, åter efter vad de berörde, för att synliggöra likheter och variationer i vad som uttrycktes av en och samma person i vart och ett av de fält vi tog upp. Även sammanställningar per tema med de olika personernas koncentrerade svar på dessa gjordes för att belysa likheter och skillnader personerna emellan. Efter en jämföran-

de bild som belyser innehåll och spridning, likheter och skillnader lyfter vi in både forskning och teori som belyser det vi undersökt.

## ***2.5 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet***

Inom kvalitativ forskning kan frågan om reliabilitet, generaliserbarhet och validitet bli svår. Larsson ställer sig frågan hur kvalitativa studiers vetenskaplighet kan bedömas och menar att den internationella kvalitativa metodlitteraturen framhållit att validiteten och reliabiliteten måste bedömas annorlunda inom kvalitativ och kvantitativ forskning (Larsson 2005).

**Validitet** innebär enligt Denscombe (2000) att forskningsdata och metoderna för att erhålla dessa är exakta och träffsäkra – resultaten ska i så hög grad som möjligt reflektera verkligheten och täcka de centrala frågorna. Vad gäller metoden avser validiteten om rätt faktorer mäts och om exakta resultat kunnat uppmätas (Denscombe 2000). Conny Svenning (2000) beskriver validitet som att man verkligen mäter det man avser att mäta, koppling mellan empiri och teori. Svenning skiljer på undersökningens inre och yttre validitet. Inre validitet handlar om att forskaren ställer rätt frågor till rätt personer. Den yttre validiteten handlar om projektet som helhet och om möjligheterna till generalisering från urval till en population samt från studie till allmän teori. För att kunna generalisera till en vidare population krävs att ett korrekt urval har gjorts. **Generaliserbarhet** handlar om i vilken omfattning resultaten från en studie kan antas gälla för andra situationer, populationer eller personer. Kvalitativ forskning är ofta upplagd så att generalisering till en vidare population inte är möjlig (Svensson 1996). Även Svenning menar att kvalitativa studier är mer exemplifierande än generaliserande och att man måste vara försiktigt med att generalisera kvalitativa data (Svenning 2000).

Hög **reliabilitet** innebär att man vid upprepade mätning av ett konstant objekt ska få samma resultat. Inom kvalitativ forskning skulle detta kunna innebära att ett antal frågor, identiskt ställda vid fler än ett tillfälle, skulle ges samma svar. Svensson ställer frågan om det inom kvalitativ forskning kan finnas ett konstant objekt då samma intervjuperson vid olika tidpunkter beroende på till exempel sinnesstillstånd mycket väl kan ge olika svar på identiskt ställda frågor (Svensson 1996). Detta anser vi ligger i den kvalitativa forskningens natur såsom byggande på uppfattningar, upplevelser, åsikter och liknande subjektiva ting. Människor ändrar ofta sina åsikter. Som Svensson (1996) påpekar kan samma fråga få olika svar beroende på sinnesstillstånd hos respondenten. Svensson menar vidare att reliabiliteten inom kvalitativ forskning måste ses i sitt sammanhang, alltså bedömas utifrån den rådande situationen.

Conny Svenning (2000) menar att reliabilitet innebär så hög tillförlitlighet som möjligt i mätningarna. Faktorer som kan påverka tillförlitligheten är bland annat felaktigt ställda frågor. I en intervjusituation kan miljön där intervjun tar plats påverka, liksom tiden som finns för samtal (Svenning 2000). Även intervjuarens identitet kan påverka svaren som ges, detta kallas intervjuareffekten och innebär att vissa egenskaper hos intervjuaren – särskilt kön, ålder, etniskt ursprung i relation till den intervjuade – påverkar svaren och ärligheten i dessa. Effekten av detta påverkas även av vad som efterforskas. Om ämnet är känsligt och/eller personen som intervjuas inte känner sig bekväm i situationen, eller med intervjuaren, kommer detta att påverka kvaliteten på svaren (Denscombe 2000). Denscombe menar att

det som kan göras för att minimera detta är att som forskare vara punktlig, lyhörd och göra sitt bästa för att främja en positiv och trygg stämning under intervjun.

Svensson menar att reliabilitet inom kvalitativ metod inte kan ses på samma sätt som inom kvantitativ metod. En sådan enkel faktor som intervjupersonens humör vid intervjutillfället kan medföra att man får två helt olika svar på samma fråga beroende på när man frågar. Inom kvalitativ metod är reliabiliteten därför mer sammanflätad med validiteten, det är snarare frågans riktighet som ger tillförlitlighet än två likadana svar vid olika tillfällen (Svensson 1996). Svensson menar alltså att om validiteten i studien god – om de ställda frågorna mäter vad de är avsedda att mäta - så blir även reliabiliteten god. Att reliabiliteten är god garanterar däremot inte validiteten.

Vad gäller vår studies inre validitet, huruvida vi har ställt rätt frågor till rätt personer, så menar vi att vi har gjort detta till viss del. Vi ville intervjua socialsekreterare inom IFO och detta har vi gjort, vi har dock inte gjort någon närmare urskiljning inom denna grupp. Vad gäller huruvida vi ställt rätt frågor kan vi i efterhand se att vi skulle ha kunnat ställa mer djupgående frågor på vissa punkter. Till viss del har vi hindrats av att vi inte har någon direkt erfarenhet av forskningsintervjuer, men vi tycker att vi har lärt oss mycket under undersökningens gång. Vi har även ibland ställt frågor som vi i efterhand har kunnat se inte belyser våra frågeställningar i sig, men som ändå givit oss en värdefull bakgrund och inblick i våra intervjupersoner. Då vi har haft som ambition att täcka in ett stort område med våra frågor har det varit svårt att begränsa sig, det finns alltid mer att fråga om. Vi är dock nöjda med resultatet av våra intervjuer och tycker att validiteten är god då vi är ute efter att undersöka just våra intervjupersoner och deras uppfattning om sitt sammanhang. Vi skulle kunna nå bättre validitet om vi kunde återkomma och intervjua personerna igen, vid olika tillfällen och med nya frågor utarbetade för att gå på djupet kring exempelvis just uppdrag eller yrkesroll. Tidsramen tillåter dock inte en sådan djupgående studie. Samtidigt syftar vår uppsats mer till en inblick, ett synliggörande och exemplifierande än till förklaring av fenomenen.

Vad gäller reliabiliteten, alltså så hög tillförlitlighet i mätningarna som möjligt, är detta svårt för oss att bedöma. Inom kvalitativ forskning ses ofta reliabiliteten som god om validiteten är det. Vi anser att reliabiliteten är god, då vi har ansträngt oss för att fråga rätt frågor samt försökt minska intervjuareffekten genom att skapa en lugn och god stämning i intervjuerna. Det är dock omöjligt att för oss bedöma huruvida våra intervjupersoner svarat sanningsenligt på alla punkter eller inte.

Vad gäller den yttre validiteten, eller generaliserbarheten, så är den låg i vår undersökning. Vi har undersökt åsikterna, upplevelsorna och uppfattningarna hos fem socialsekreterare inom olika stadsdelar och med skilda arbetsområden. Vi anser inte att vi kan generalisera våra resultat gentemot en större population, men vi anser att vår studie kan vara en indikation på hur det kan se ut inom socialtjänsten. Vidare studier måste dock utföras för att generalisering ska vara möjlig. Studien kan ses som för variationen i arbetet, och demonstrerar att socialsekreterares situationer kan konstrueras på mycket olika sätt. Möjligen kan våra resultat inspirera till vidare undersökningar där faktorer vi har berört kan lyftas ut och undersökas på andra sätt, kanske med en kvantitativ infallsvinkel eller med ett större urval.



## 2.6 Etiska överväganden

I utförandet av vår studie har vi följt Vetenskapliga Rådets fyra forskningsetiska principer för human-samhällsvetenskaplig forskning:

1. **Informationskravet** innebär att de deltagande respondenterna informeras om allt som kan tänkas påverka deras vilja att delta i studien. Respondenterna ska även meddelas att de kan dra tillbaka sin medverkan.
2. **Samtyckeskravet** innebär att respondenterna i studien ska samtycka till att medverka.
3. **Konfidentialitetskravet** innebär dels att personuppgifter och etiskt känslig information ska hanteras på ett sätt som medför att obehöriga inte kan ta del av dem, men även att enskilda medverkande inte ska kunna identifieras i den färdiga rapporten.
4. **Nyttjandekravet** innebär att insamlat material inte får användas till icke-vetenskapliga syften.

Vad gäller informationskravet informerades vi i annonsering om medverkan om oss själva och om studien övergripande syften. Vi informerades muntligt vid varje intervjutillfälle våra respondenter om undersökningens syfte samt om de fyra vetenskapsetiska principerna och respondenternas rättigheter i förhållande till dessa.

Vad gäller samtyckeskravet informerades vi våra intervjupersoner om att de när som helst, under eller efter intervjun, har möjlighet att avbryta intervjun om de skulle ångra sin medverkan, utan att behöva motivera sitt beslut inför oss. Enligt konfidentialitetskravet hade vi innan intervjutillfällena tänkt ut hur vi skulle presentera analysmaterialet så att inga enskilda skulle kunna identifieras, även detta informerades vi våra informanter om. Vi kommer inte i det färdiga materialet att skriva ut enskildas namn, vilka enheter det rör sig om, eller ens stadsdelarnas namn. Det insamlade materialet förvarar vi självklart säkert för att försäkra de deltagandes anonymitet och rättigheter enligt konfidentialitetskravet. Enligt nyttjandekravet informerades vi om att studien är en c-uppsats och att det innebär att den kommer att läsas av lärare och andra studenter på kursen men även lagras elektroniskt på Universitetet. Vad gäller konfidentialitet kan vi inte garantera att socialsekreterarna är omöjliga att identifiera. Vi har dock sett till att namn, stadsdelar och enheternas egentliga namn inte skrivs ut, och försökt att så långt som möjligt anonymisera materialet i övrigt. De som deltagit har varit intresserade av att medverka och se slutresultatet.

### 3. Teoretisk referensram

Den teoretiska referensramen för vår uppsats är socialkonstruktionism och uppsatsen kan därför sägas ligga inom det postmoderna tänkandet. Inom postmodernismen anses verkligheten vara socialt konstruerad, alltså skapad genom människors samspel (Kvale 1997).

Idén om social konstruktion kommer från Berger och Luckmann som hävdar att verkligheten utgör den kunskap som styr vårt beteende och att alla har egna uppfattningar om denna verklighet. Genom att vi delar med oss av vår kunskap i sociala processer organiserar vi kunskapen och gör den objektiv, i dessa sociala processer skapar vi gemensamma bilder av verkligheten. Sociala konventioner bildas och institutionaliseras genom att många är överens om dem. Detta gör att uppfattningarna ses som meningsfulla och legitima, de införlivas i ett större system av uppfattningar vilket ger dem ytterligare legitimitet. Eftersom uppfattningarna delas av många ses de som objektivt sanna. På så vis konstrueras den sociala verkligheten (Payne 2002).

Inom ramen för det socialkonstruktionistiska tänkandet kommer vi att ta upp symbolisk interaktionism, en teori för förståelse av verkligheten som socialt konstruerad. Vidare tar vi upp det sociala arbetet utifrån en socialkonstruktionistisk utgångspunkt. Vi kommer även att redogöra för perspektiv på socialsekreterarens yrkesroll och begreppet handlingsutrymme.

#### 3.1 Symbolisk interaktionism

Symbolisk interaktionism är ett teoretiskt perspektiv som syftar till förståelse, en analys av den sociala verkligheten, och inte till att förutsäga eller förklara orsak och verkan. Det finns inte en enda symbolisk interaktionism, men alla versioner har vissa grundläggande drag gemensamt (Trost och Levin 1996).

Charon (2001) tar upp att perspektivet hör till det socialpsykologiska men också det sociologiska fältet. Den symboliska interaktionismen handlar enligt Charon om att alla människor är aktiva aktörer inbegripna i dynamiska sociala interaktioner. Allt samspel människor emellan är social interaktion, men även en persons tankar innebär en intrapsykisk interaktion med en själv. Dessa båda typer av interaktion (både social interaktion och tankar) leder till definitioner av verkligheten som utgör grunden för vidare social interaktion. I den symboliska interaktionismen, kan här nämnas, ses verkligheten inte som nåbar i sig – upplevelsen av verkligheten är vad som får verklig effekt. Verkligheten som social konstruktion omskapas kontinuerligt och det är just den konstruerade verkligheten vi har att förhålla oss till när vi interagerar socialt. (Charon 2001).

Handling är ett centralt perspektiv i symbolisk interaktionism. Vissa särskilt pragmatiska symboliska interaktionister menar att människor aldrig *är* men alltid *handlar* – människans verklighet är en ström av handlingar – människan är en *aktör*. Den sociala interaktionen och de uppfattningar och definitioner av verkligheten som har verkan kan endast tolkas utifrån situationen i stunden. Det förflutna kan alltså inte påverka, men uppfattningen om det förflutna kan det. Det är alltid en aktiv tolkning av verkligheten som leder till handling, och personen är en aktiv aktör i detta (Charon 2001).

Blumer (1969) beskriver premisser som ligger till grund för symbolisk interaktionism:

1. Människor agerar mot ting baserat på vad dessa *betyder* för dem – föreställningen om tingen styr, inte de faktiska tingen.
2. Dessa sakers betydelse skapas i social interaktion med andra.
3. Betydelsen hanteras och modifieras i en tolkningsprocess när personen möter dessa ting. (Blumer 1969)

Även Trost och Levin (1996) har identifierat fem hörnstenar inom symbolisk interaktionism:

- *Definitionen* av situationen.
- All interaktion är *social*.
- Vi interagerar med hjälp av *symboler*.
- Människan är *aktiv*.
- Människan handlar, betar sig och befinner sig i *nuet*. (Trost & Levin 1996)

Allteftersom människor gör erfarenheter i livet, erfarenheter som till stor del grundar sig på tidigare sociala interaktioner med andra människor eller med oss själva, när vi tänker, så bygger vi upp en inre föreställningsvärld. Denna förändras kontinuerligt allteftersom vi gör nya erfarenheter, den ingår i en social process som är i ständig förändring (Trost & Levin 1996).

Vår föreställningsvärld styr och organiserar våra svar på de intryck vi möter. Eftersom människor definierar och tolkar intrycken utifrån sin egen personliga föreställningsvärld så kan de inte sägas resultera i en särskild respons – utfallet beror alltså på hur detta mottas (Trost & Levin 1996). Blumer tar upp att responsen aldrig är automatisk, utan varje gång intryck möts tolkas det genom en aktiv tankeprocess av betydelser i relation till intrycket, sammanhanget och till exempel handlingens riktning (Blumer 1969).

Symboler som finns i vår föreställningsvärld utgör en del av den process som gör social interaktion möjlig. Symboler måste vara meningsfulla och signifikanta, alltså måste de ha en betydelse och uppfattas på ungefär samma sätt både av den som skickar och mottar den. Hur situationen definieras förändrar vår föreställningsvärld och vice versa. Föreställningsvärlden kan förändras mycket snabbt. Den aktuella föreställningsvärlden styr eller reglerar vad vi varseblir och hur vi bedömer detta. Egenskaper, anser Trost och Levin, borde inte vara substantiv utan istället verb, att vara intelligent blir istället att bete sig intelligent i en viss situation. Detta då människor och deras liv inte är statiska och förutbestämda utan alltid är inne i en social process och hela tiden förändras, hela tiden är aktiva (Trost & Levin 1996).

### ***3.2 Det sociala arbetet som social konstruktion***

Malcolm Payne (2002) menar att socialt arbete alltid, trots kulturella och nationella skillnader, konstrueras på grundval av tre faktorer: socialarbetare, klient och kontext. Dessa tre delar konstrueras socialt genom beteendemönster, förväntningar och kulturella normer. Dessa tre faktorer är aldrig konstanta, utan påverkas ständigt av olika krafter.

Socialt arbete är en speciell aktivitet där människor samspelar i rollerna »socialarbetare« och »klient«, på så sätt kan rollerna definiera det sociala arbetets natur. Socialarbetaren konstrueras i sina möten med klienter av yrkesmässiga förväntningar, alltså organiserade uppfattningar av vad en socialarbetare är och vilka sociala processer som definierar denne. Samhällelig

historia och förändringar påverkar det sociala arbetet, dess institutioner och relationer till andra yrkesgrupper. Även den kunskap som socialarbetare använder sig av i sitt arbete förändras i och med att samhället förändras. Några exempel på vad som påverkar det sociala arbetet är förändrade sociala behov, politiska och juridiska förändringar och närliggande yrkesgruppers utveckling och behov. Allmänhetens uppfattning, medias skildring och den politiska debatten om sociala och personliga behov styr det sätt som samhället organiseras för att tillmötesgå dessa behov och påverkar även det tolkningsklimat som skapar det sociala arbetets uppdrag (Payne 2002).

Lagstiftning, ekonomiska resurser, hur samhällsservicen och förvaltningen är organiserad påverkar hur det sociala arbetet kan uppnå sina mål. I samhället kan det finnas skilda uppfattningar om vad det sociala arbetet borde innehålla, exempelvis från andra yrkesgrupper, fackföreningar, politiker med flera. Dessa parter försöker då att påverka organisationsstruktur, allmänhetens uppfattningar, lagstiftning och det politiska systemet. Det individuella arbetet med klienter påverkas av samhället och dess sociala förväntningar, den rådande bilden av socialtjänsten, men hur arbetet bedrivs i varje enskild kontakt påverkar även bilden av socialtjänsten i samhället (Payne 2002).

Payne (2002) hävdar att klientens inflytande över det sociala arbetet ofta ignoreras i den professionella litteraturen och att klienten endast ses som ett föremål som det sociala arbetet riktas mot. Payne menar dock att klienten delvis konstruerar verksamheten genom den klientskapande processen. Denna process är i sig socialt skapad i och med att den bygger på generella uppfattningar om vad socialt arbete går ut på. *»I och med att klienterna tar med sig omvärlden in i det sociala arbetets aktiviteter, förändrar de också arten av det sociala arbetet«* (Payne 2002, s. 42).

Det sociala arbetet bedrivs alltid i en organisatorisk kontext. Hur denna kontext ser ut kan skilja sig åt, det kan handla om ett sjukhus, en skola eller ett socialkontor. Payne beskriver det som att *»Ett socialkontor eller socialförvaltning utgör en uppsättning sociala relationer genom vilka sociala konstruktioner påverkar det sociala arbetet«* (Payne 2002, s. 46). Vidare är organisationen formellt kontrollerad av en nämnd som är politiskt tillsatt och som påverkas av politik, ekonomi och andra influenser. Det sociala arbetet befinner sig alltså i ett politiskt och socialt sammanhang som påverkar socialarbetaren och hur denne arbetar. Hur klimatet och värderingarna på arbetsplatsen spelar in liksom socialkontorets historia, kontext och struktur, hur det uppfattas av utomstående och av dem som arbetar där. I processen *»socialt arbete«* sammanförs klienter och socialarbetare i ett organisatoriskt sammanhang. Klienten, socialarbetaren och kontexten påverkar varandra ömsesidigt, de är *reflexiva* (Payne 2002).

### **3.3 Socialsekreterarens yrkesroll**

Begreppet yrkesroll grundar sig i rollteorin, som passar väl in i en socialkonstruktionistisk kontext. Inom rollteori finns vissa centrala begrepp: position, förväntningar, beteende och roll. Ofta beskrivs rollbegreppet statiskt och situationsbundenheten glöms bort. Trost och Levin menar att rollteorin måste vara dynamisk – roller är inte statiska utan alltid en process (Trost och Levin 1996).

Människor tillhör olika grupper. Samhället är den största gruppen som vi tillhör, men vi tillhör även mindre grupper: arbetsplatsen, familjen, vänner. Inom dessa grupper finns olika

*positioner*, på socialkontoret exempelvis enhetschef, socialsekreterare, byråassistent. Individen varseblir, medvetet eller omedvetet, *förväntningar* som riktas mot sig i denna position. Förväntningar består av olika normer och regler för hur man ska bete sig i en viss position, en del är tydliga och synliga exempelvis nedtecknade regler medan en del är osynliga och mer diffusa. Det är dock inte hur förväntningarna ser ut i sig som har störst betydelse för individen i position, utan hur förväntningarna uppfattas (Trost & Levin 1996).

Förväntningar kan vara mer eller mindre tydliga men även upplevas som mer eller mindre viktiga att följa. Hur förväntningar tas emot av individen påverkar individens *beteende* – vad individen gör, tänker, säger men också värderingar och idéer. Även hur andra betar sig och hur detta beteende uppfattas, eller hur vi tror att andra kommer att handla, påverkar våra beteenden och handlingar. Rollen är enligt Trost och Levin (1996) den *process* som skapas i individen genom förväntningar som riktas mot positionen. Trost och Levin (1996) påpekar att verkligheten är långt mer komplex än på pappret, förväntningar sänds ut och mottas men de förväntningar som mottas är antagligen inte lika med dem som sänts. Positioner förändras och även förväntningarnas innehåll förändras. Det är heller inte givet att personen kommer att följa de förväntningar som riktas mot sig (Trost & Levin 1996).

En viss yrkesroll kan ha både formella och informella förväntningar riktade mot sig. De formella förväntningarna kan vara uttryckta genom lag, etiska föreskrifter för yrket och genom befattnings- och uppdragsbeskrivningar. Informella förväntningar gentemot olika yrkesgrupper baserar sig på traditioner och normer på arbetsplatsen och i samhället. De informella förväntningarna kan röra vilken sorts människa personen i yrkesrollen förväntas vara (Lennér Axelson & Thylefors 2005).

Ett perspektiv som belyser de informella förväntningarna är *organisationskultur* som berör den informella strukturen i en organisation. Enligt Flaa et al (1998) kan denna ha minst lika konkret inverkan på organisationens förutsättningar som den formella strukturen. Den informella strukturen innefattar en gemensam förståelse av organisationen, arbetet och dess möjligheter och problem. Den påverkar vad som kan tänkas, sägas och göras inom organisationen – att påverka hur kulturen ser ut påverkar också organisationsmedlemmarnas beteende (Flaa et al 1998).

Medlemmarna är både föremål för kulturens verkan och medkonstruktörer av den, och kan ha svårt att se kulturen som just en kultur eller en gemensam konstruktion av verkligheten. Den synliggörs snarare först när den ifrågasätts eller ställs i kontrast till en annan organisations kultur. Kulturen anger vad som kan tänkas och göras, avsteg från detta kan mötas med sanktioner – ett uttryck av social kontroll. Flaa tar även upp att handlingsmönster i kulturen kan byggas genom vad som inledningsvis är praktiska lösningar men som med tiden blir självklara sanningar (Flaa et al 1998).

Johnsson och Lindgren skriver, utifrån erfarenheter de gjort som handledare till socialarbetare, att socialsekreterare ofta uppfattar sin yrkesroll som svår och otydlig. Rollens komplexitet, med motstridiga krav på yrkesutövarna och svårighet i att beskriva vad man egentligen gör, ses som problem av socialarbetare (Johnsson & Lindgren 1999).

Socialarbetarens yrkesroll och i synnerhet *professionaliseringen* av socialsekreterarens yrkesroll är ett perspektiv som ofta tas upp i litteratur och forskning. Diskussionen om huruvida

socialt arbete är och/eller bedrivs professionellt är ett ständigt ämne för debatt. Professionalisering är en process som pågår både i det sociala arbetet som helhet och hos varje socialarbetare, allt eftersom denne förvärvar erfarenhet och skicklighet i arbetet. Men främst används begreppet för att beskriva hur en yrkesgrupp förvärvar professionell status. Detta innebär bland annat strävan mot specialisering, utvecklandet av egen specifik kunskap och egen forskning, och en avgränsning mot andra yrkesgrupper. Som professionell har den enskilde möjlighet att agera självständigt i sitt arbete i och med sin expertroll (Johnsson & Lindgren 1999).

Johnsson och Lindgren (1999) menar att socialtjänstens hierarkiska, byråkratiska organisation och dess traditioner och förvaltningskultur är de största hindren för bedrivandet av professionellt socialt arbete. Organisationen utövar ett tryck mot mer administrativt präglad socialt arbete, men det är inte endast organisationen som påverkar socialarbetaren. Socialarbetaren har också möjlighet att »tämja« organisationen så att andra synsätt får utrymme. Liksom socialarbetaren måste anpassa sig till organisationen och dess maktstrukturer så måste organisationen anpassa sig till socialarbetaren och ett ökat självständigt professionellt arbete (Johnsson & Lindgren 1999; Payne 1996).

### **3.4 Socialarbetarens handlingsutrymme**

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) skriver i boken *Handlingsutrymme – Utmaningar i socialt arbete* om socialarbetares yrkesroll. Svensson et al menar att vara socialarbetare innebär att kommunicera, bedöma, stärka människor, hjälpa människor, ge service, samarbeta, leda förändringsprocesser samt att arbeta med planering och administration, att kontrollera människor likväl som skapa förutsättningar för dem, men också att leva och arbeta under stress. Vidare menar de att vara socialarbetare är en ständig utmaning. Det kräver en förmåga att sätta sig in i andra människors livssituation och att tillsammans med dem försöka finna lösningar. Denna utmaning gör arbetet levande och till en kreativ verksamhet där den enskilde socialsekreterarens handlingar är del av en större helhet. I det sociala arbetet ligger ett ansvar på socialsekreteraren att göra egna bedömningar utifrån dennes kunskap och kreativitet (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

Socialarbetare kan verka inom många olika organisationer och på många olika sätt. Författarna menar att socialarbetarens yrkesroll formas genom att en gemensam kunskapsbas, som formats genom utbildningens normer, värderingar och kunskap, möter specifika organisatoriska och professionella förutsättningar. Hur socialarbetaren själv tolkar sin roll och fyller den beror på dennes egen personlighet och erfarenheter. Svensson et al (2008, s. 95) menar att yrkesrollen samtidigt ligger mellan två spänningsfält:

1. Professionens förväntningar – socialarbetarens egen personlighet, uppfattningar och erfarenheter
2. Organisationens uppdrag – klientens intressen

Inom ramen av detta spänningsfält ligger handlingsutrymmet. Svensson et al (2008) beskriver *handlingsutrymmet* som det utrymme som existerar mellan organisationens uppdrag och klientens intresse. I detta utrymme verkar socialsekreteraren med sina kunskaper och sin personlighet. Handlingsutrymmet formas alltid delvis av organisationen eftersom organisationens uppdrag avgör ramarna för den enskilde socialarbetarens uppdrag. Dock finns det fler faktorer som påverkar handlingsutrymmet, exempelvis rutiner,

professionella tolkningar och traditioner på arbetsplatsen, likväl som individuella faktorer hos socialarbetare och klient och interaktionen dem emellan. I mötet med klienten formas hur handlingsutrymmet kan användas och används (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

Socialarbetaren är en representant för den organisation inom vilken denne verkar och dennes handlingar villkoras därmed. Även om socialarbetaren kan påverka innehållet i arbetet med klienter och förhålla sig på ett mellanmänniskt vänligt sätt, kan denne inte själv avgöra vem som kan få hjälp och inte. Klienten måste anpassas till organisationens ramar för att få tillgång till de resurser som kan förmedlas. Dock finns ett handlingsutrymme där socialarbetaren kan handla självständigt (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

Socialarbetare har kontroll över vissa resurser, som kan vara ekonomiska, materiella eller mer abstrakta i form av tid och kunskap. Detta innebär att socialsekreteraren befinner sig i en maktposition gentemot klienten, som önskar tillgång till dessa resurser. Socialsekreteraren befinner sig i maktposition gentemot klienten genom de roller som de har i relationen. I socialsekreterarens roll i samspelet ligger att bedöma klienten. Vidare menar författarna att makten blir osynlig i relationen då båda parter är överens, då parterna är oense synliggörs socialsekreterarens makt genom att denne har tolkningsföreträde i relationen. Socialsekreteraren har genom sitt uppdrag från organisationen makt att ge klienten möjligheter, men även att göra ingripanden som missgynnar klienten (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008.)

Vi har tidigare nämnt att socialsekreterare förfogar över resurser som klienten vill ta del av, men även socialsekreteraren är beroende av vilka resurser som finns att tillgå inom organisationen, Bergmark och Lundström skriver att tillgången på resurser antingen kan utöka eller avgränsa handlingsutrymmet för de professionella inom organisationen (Bergmark och Lundström 2008c).

### ***3.5 Sammanfattande reflektioner***

Vi studerar en del av hur det sociala arbetet konstrueras. Vi undersöker socialsekreteraren som aktör i det sociala arbetet, och hur denne upplever sitt uppdrag och handlingsutrymme. Socialtjänsten, som vi låter socialsekreteraren belysa, kan ses som arenan för aktören (socialsekreteraren), men blir på sätt och vis också en aktör genom den reflexiva process som påverkar socialsekreterare och klienter. Klienten är också en aktör, med egna förväntningar, intentioner och upplevelser. Dock ligger vårt fokus på socialsekreteraren.

Den symboliska interaktionismen tar upp att meningen sociala objekt har för individen utgör grunden för handling och reaktioner. Genom att undersöka hur socialsekreterare ser på sig själva, organisationen, klienten och arbetet får vi perspektiv på hur dessa meningar påverkar socialsekreteraren. Den sociala konstruktionismen tar upp att alla dessa positioner och meningar är uppbyggda genom interaktion, konstruerade och därmed inte självklara. Det innebär också en potential till omtolkning och förändring av de strukturer och förhållanden som råder – dessa återskapas eller omskapas kontinuerligt i vardagen. Ekonomiska, sociala, administrativa och juridiska förhållanden bland andra kan förändra förutsättningarna för den kontinuerliga konstruktionen. Organisationen, socialsekreteraren och klienten påverkar varandra i en kontinuerlig process.

Mellan klientens intresse och organisationens uppdrag bildas ett handlingsutrymme där socialarbetaren verkar. Med sin kunskap och kreativitet ska socialsekreteraren göra egna bedömningar om rätt och fel i olika situationer. Organisationen sätter ramarna för handlingsutrymmet då dess uppdrag styr arbetets inriktning. Vidare påverkas handlingsutrymmet av andra faktorer såsom rutiner och traditioner på arbetsplatsen, socialarbetarens egna uppfattningar och värderingar, klientens egenskaper samt interaktion mellan klient och socialarbetare. I mötet med klienten formas hur handlingsutrymmet kan användas och används (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).



## 4. Empiri och reflektion

I detta kapitel presenterar vi vår empiri. Inledningsvis presenterar vi våra intervjupersoner kort. Vi kommer att redogöra för deras upplevelse av arbetsituation, yrkesroll och förhållningssätt i arbetet samt deras upplevelse av sitt uppdrag.

### 4.1 *Socialsekreterarna*

*Amelie* är i fyrtioårsåldern och jobbar som behandlare i en stor stadsdel i Göteborgs ytterområden. Hon tog sin socionomexamen för cirka 20 år sedan och har arbetat i socialtjänsten sedan dess. På sin nuvarande tjänst har hon varit i cirka tio år. Utöver sin socionomexamen har hon tagit några universitetskurser inom det sociala fältet och hon har även gått kurser inom jobbet bland annat familjeterapi, barnorienterad familjeterapi (BOF) samt ledarkurs för en föräldraträningsskurs. I arbetet ingår ingen myndighetsutövning vad gäller utredning och beslut. Behandlingsenheten jobbar på uppdrag från utredningsenheten, som utreder och beslutar om de insatser som hennes enhet genomför.

*Bianca* är i fyrtioårsåldern och har jobbat med socialt arbete i ungefär tio år. Hon jobbar i en medelstor, central stadsdel i Göteborg. På sin nuvarande tjänst har hon arbetat i sju år. Bianca arbetar inom en vuxenenhet. Hennes klientgrupp är personer i vuxen ålder med missbruks- eller hemlöshetsproblematik och hon har även en del kvinnofridsärenden. Försörjningsstödshandläggning ingår inte i hennes tjänst, utan ligger på en annan enhet. Myndighetsutövning ingår i Biancas tjänst. Hennes främsta arbetsuppgifter är att utreda klienters biståndsbehov och fatta beslut om insatser. Hon utreder både ansökningar, där klienten till exempel har ansökt om behandlingshem eller boende, och anmälningar kring missbruk som kan leda till ett tvångsomhändertagande enligt LVM.

*Cecilia* är i trettioårsåldern och arbetar i en stor stadsdel i ett av Göteborgs ytterområden. Hon tog examen för ungefär sju år sedan och har jobbat i stadsdelen i stort sett sedan hon tog examen. Cecilia arbetar i en enhet som tar emot anmälningar och ansökningar som rör barn, ungdomar och familjer och gör förhandsbedömningar kring dessa. Själva utredningen genomförs av en annan enhet. Cecilia berättar att förhandsbedömning och utredning skiljs åt för att de snabbt ska kunna ta kontakt med berörda familjer så att ärenden inte »blir liggande«. Cecilia beskriver att »typiska« ärenden för henne just nu ofta rör barnmisshandling eller ungdomskriminalitet.

*Diana* är i fyrtiofemårsåldern och har arbetat med socialt arbete i drygt 20 år. Hon har gått en hel del vidareutbildningar, bland annat steg 1 psykoterapi, steg 1 familjeterapi, nätverksutbildning, utbildning i lösningsfokuserat arbetssätt och MI-utbildning (Motiverande Intervju). Hon jobbar i en medelstor stadsdel, som ligger ganska centralt i Göteborg. Inom socialtjänsten har Diana arbetat både på behandlingsenhet och på vuxenenhet, där hon började intressera sig för ekonomiskt bistånd och sökte därför en tjänst där. Diana jobbar i nuläget i ett team som arbetar med handläggning av ekonomiskt bistånd kombinerat med motivations- och förändringsarbete. Teamet riktar sig under två- till treårsperioder mot olika målgrupper, just nu mot människor som står nära arbetsmarknaden, men som av olika anledningar inte kan ta sig in på den. I Dianans tjänst ingår myndighetsutövning i form av beslut om bistånd.

*Evelina* är i trettioårsåldern och arbetar inom en central, medelstor stadsdel. Hon har arbetat med socialt arbete i drygt sex år och på sin nuvarande tjänst ungefär hälften av den tiden. Hon har tidigare jobbat med ekonomiskt bistånd. Evelinas arbetar nu på en enhet som riktar sig mot vuxna personer med psykisk ohälsa och även vissa neuropsykiatriska funktionshinder, där hon utreder och beslutar om biståndsbehov. I sitt arbete samverkar hon mycket med sjukvård och andra aktörer och menar att hon har en samordnande roll runt klienten. Hon menar att hennes tjänst till största delen utgörs av myndighetsutövning i form av utredning och beslut om bistånd, men även en hel del samverkan med bland annat sjukvården.

## **4.2 Upplevelse av sin arbetssituation**

I detta avsnitt återger vi socialsekreterarnas upplevelse av sitt arbete och sin arbetssituation, genom att ta upp fyra olika aspekter: arbetsbelastning, klimatet på arbetsplatsen och arbetets positiva respektive negativa sidor.

### **4.2.1 Arbetsbelastning**

Samtliga socialsekreterare menar att de för närvarande är nöjda med sin arbetsbelastning, även om många av dem menar att detta går i vågor. Då socialarbetarna har väldigt skilda arbetsuppgifter och arbetar inom olika stadsdelar skiljer sig antalet klienter åt. Cecilia, som arbetar med förhandsbedömningar och endast har korta klientkontakter, uppger att hon träffar mellan tre till fem nya familjer varje vecka och att dessa kontakter varar upp till cirka tre veckor. Annelie, som arbetar nära sina klienter med behandlingsarbete, uppskattar att hon har cirka 16 klienter, varav ungefär hälften är i grupp. Bianca och Evelina arbetar båda med utredningsarbete och uppger att de har cirka 35 respektive 45-50 ärenden. Diana, som arbetar med handläggning av ärenden kombinerat med förändringsarbete, uppger att hon har cirka 20 ärenden. Bianca och Evelina uppger att de kan ha mycket långvariga klientkontakter medan Annelie och Diana båda uppskattar sina ärendens längd till mellan ett halvår och ett år. Cecilias ärenden lämnas över eller avslutas inom några veckor.

Evelina tycker att hon har lite för många ärenden men påpekar att det inte är antalet klienter som påverkar arbetsbelastningen till störst del, utan snarare hur stora behov klienterna har.

*»Det handlar inte alltid om ärendemängden utan det beror på hur mycket en klient behöver. En klient kan under en period ta upp all ens tid.« – Evelina*

Även Bianca tar upp att det inte är mängden ärenden som har störst inverkan på arbetsbelastningen.

*»Det är ju inte så att alla rör på sig samtidigt. För hade de gjort det hade man inte klarat av det [...] Man får jobba aktivt i de ärenden som behövs jobbas aktivt i.« – Bianca*

Diana menar att hon under sina år i socialtjänsten har utvecklat rutiner och »överlevnadstekniker«, som hjälper henne att hantera sin arbetsbelastning. Diana är också den enda av våra intervjupersoner som uttrycker att hon gärna skulle ha fler klienter.

*»Jag har rätt så lite klienter, jag har bara tjugo klienter. Först var det sagt att vi skulle ha såhär många klienter men nu har vi sagt att dörrarna är öppna – vi kan ta in hur många som helst!« – Diana*

Tiden har en stor betydelse för hur arbetsbelastningen uppfattas. De flesta tycker att de har tillräckligt med tid för sina klienter, men vissa menar att tiden inte räcker till eller att man som socialsekreterare får lära sig att prioritera och få tiden att räcka.

*»Tar man ett tidsbegränsat beslut på tre månader måste man följa upp inom den perioden, fatta nytt beslut och skriva nytt uppföljningsdokument. Märker man att man har en hög arbetsbelastning kanske man kan ta ett längre boendebeslut för en klient, ta fyra månader där så vet man att då behöver jag inte... Man får anpassa lite.«*  
– Bianca

Bianca berättar vidare att tidspressen kan leda till mindre genomtänkta beslut.

*»Känner man att man är pressad kan man ju göra bedömningar som man inte alls hade gjort om man hade mer tid på sig.«* – Bianca

Cecilia tar upp att tidsbrist och hög arbetsbelastning kan leda till att fall som inte är fullt så allvarliga blir liggande och inte tas tag i. Hon tar också upp att hennes arbetsbelastning påverkas mycket av utredningsenhetens arbetsbelastning, om de inte kan ta emot ett fall så kan de bli liggande hos henne ett tag och hon får då extra arbete.

Evelina beskriver att det ofta är kort om tid när behov och insats behöver utredas och beslutas – klienterna behöver faktiskt hjälp nu, så snart det går. Samtidigt som hon behöver göra en riktig bedömning, så kan hon inte låta för mycket tid gå. Detta blir en balansgång.

#### **4.2.2 Klimatet på arbetsplatsen**

Även om alla våra intervjupersoner menar att de just nu har en hanterbar arbetsbelastning, nämner några av dem stress och stor arbetsbelastning i allmänhet vilket påverkar klimatet i arbetsgruppen.

*»Det är ett stressigt jobb [...] Det som alla tycker är negativt är arbetsbelastningen och stressen [...] Personer har blivit sjuka på grund av att de har hög arbetsbelastning... Att det är en hög arbetsbelastning gör att man mår mindre bra i perioder och att man tycker, i förhållande till chefer och så, att de inte lyssnar när man ber om hjälp eller säger att det är för mycket att göra. Men överlag tycker jag att det är ett positivt arbetsklimat.«* – Cecilia

*»[Klimatet på arbetsplatsen är] ganska stressat faktiskt, men det beror på arbetsbelastning. Är det mycket att göra blir folk irriterade och det blir jobbigt [...] Sen tycker jag också att det är så att de flesta jobbar ganska ensamma.«* – Bianca

Diana förmedlar en mycket positiv bild av klimatet i hennes arbetsgrupp.

*»Om jag ser till den lilla gruppen, alltså vi som jobbar här, så är det mycket gott. Fantastiskt gott.«* – Diana

Även Annelie menar att klimatet i hennes arbetsgrupp är mycket gott. Dock menar hon att det inte riktigt känns som om hennes »lilla grupp« tillhör resten av enheten.

*»Man tillhör väl, men man känner det inte så [...] Vi samarbetar inte speciellt mycket inom enheten, konstigt nog. Men om det behövs så gör vi det och då fungerar det bra också, så det är inga problem där heller egentligen.«* – Annelie

Överlag tycker våra intervjupersoner att arbetsklimatet i just deras arbetsgrupp är positivt eller i alla fall fungerar bra, men i relation till övriga arbetsgrupper eller enheter berättar några om svårigheter som kommunikationsproblem och konflikter enheter emellan.

### 4.2.3 Arbetets positiva sidor

Samtliga socialsekreterare uppger att de är nöjda med sitt arbete. Många nämner att de har stor frihet i sitt arbete och att lägga upp sitt arbete som de vill. Flera nämner att de uppfattar arbetet som omväxlande, kreativt och stimulerande.

*»Jag har mycket frihet, jag kan lägga upp mitt arbete som jag vill och jag har många metoder att ta till.« – Annelie*

*»[Mina arbetsuppgifter är] väldigt omväxlande och spännande.« – Cecilia*

*»Variationen tycker jag är rolig, att det är så omväxlande. Jag kan lägga upp min tid som jag vill.« – Evelina*

Några nämner att responsen från klienterna är en viktig drivkraft i arbetet.

*»Jag är nöjd med att jag får göra den där skillnaden. Det är jag jättenöjd med.« – Diana*

*»Det är nog det här med den responsen man får från klienterna... När man känner att man verkligen kan göra skillnad för någon.« – Bianca*

*»Det känns som att vi kan göra ganska mycket och att det vi gör, det blir ofta bättre... Och blir det inte det, det är då det är jobbigt.« – Annelie*

Möjligheten att påverka sammanhanget man ingår i nämns som en motiverande faktor av både Evelina och Diana. Båda dessa tar även upp vikten av att de har bra chefer som lyssnar på deras åsikter.

*»Det är roligt att se vad som händer i organisationen och att man också där kan försöka vara med och påverka på en mer strukturell nivå [...]För vi har bra chefer och sådär, så det känns som att vi ändå blir lyssnade på.« – Evelina*

*»Jag har ju kunnat påverka [mitt arbete] jättemycket under årens lopp, faktiskt. Med mycket stöttning av min närmaste chef, då. Det beror mycket på att man har en chef som faktiskt lyssnar och som också är modig, som vågar ta lite obekväma beslut.« – Diana*

Diana är mycket nöjd med sitt arbetssätt, som hon själv har varit med och utformat tillsammans med sin arbetsgrupp. Detta arbetssätt kombinerar handläggning av försörjningsstöd med motiverande insatser. Hon berättar att arbetssättet ständigt utvecklas och att de har stor möjlighet att prova sig fram till nya lösningar.

Både Diana och Annelie arbetar till viss del med gruppverksamhet, något som de båda är mycket nöjda med. Diana beskriver att själva gruppsituationen har en läkande kraft genom igenkännandet, att man känner sig mindre ensam.

»När föräldrar pratar om sina svårigheter, det blir väldigt starkt. Att man känner att man inte är ensam [...] Man stöttar varandra och [det] blir väldigt effektivt.«  
– Annelie

#### 4.2.4 Arbetets negativa sidor

Vad gäller negativa aspekter i arbetet nämner de flesta ekonomiska begränsningar som den största faktorn. Diana nämner att det råder ekonomiska kristider som leder till att organisationen slimmas, vilket går ut över hennes arbete. Evelina uttrycker att de mål som ställts upp för organisationen inte överensstämmer med de resurser som finns tillgängliga.

»Det krockar tycker jag för politikerna säger att vi ska ha som mål att hjälpa våra personer ut i sysselsättning och samtidigt säger chefen, och politikerna, att håll i budgeten. Det blir motsägelsefullt. Det går inte riktigt ihop. Det kan jag känna ibland är jobbigt. Och den som kommer i kläm, det är ju klienten. Det är jobbigt att se ibland.« – Evelina

Vidare menar Evelina att hon ibland inte kan bevilja till exempel den sysselsättning hon bedömer vara bäst för klienten, för att det kostar för mycket. Politiska beslut, exempelvis att klienter ska bo hemma i så stor utsträckning som möjligt, menar hon är ekonomiskt motiverade och inte i grunden baserade på vad som skulle gynna klienten bäst. Hon ser det också som ett problem att de insatser som finns inte är anpassade efter alla klienters behov.

»Tycker ibland att vi är lite fyrkantiga, alltså det, det finns inte tillräckligt med boenden. Det är väldigt svårt att anpassa insatser exakt efter individens behov, det är ju jättesvårt. Utan det blir oftast nånting som förmodligen skulle bli ganska bra. Så känns det. Så visst skulle man vilja ha mer resurser, kanske. Vi har ju till exempel en grupp personer som kommer in mer och mer, med ADHD. Och det är ju en grupp som skiljer sig åt, kan man säga, från till exempel psykospatienter med schizofreni. Och då känns det litegrann som de sysselsättningsaktiviteter som finns, de är inte lämpade för personer med ADHD, så man behöver vidga sina vyer tycker jag vad gäller att erbjuda – om nu målet är att vi ska erbjuda sysselsättning för våra psykiskt funktionshindrade – så måste vi också titta på vad vi har att erbjuda utefter funktionshindret.« – Evelina

Evelina menar att hon i mycket är styrd av ekonomin, men att detta inte hindrar henne från att först och främst utgå ifrån klientens behov. Även Bianca menar att ekonomin är en begränsande faktor i arbetet med att utreda och bevilja bistånd. Hon medger att det inte är tillåtet att ge avslag på grund av ekonomin då det är klientens behov som ska styra men menar att om cheferna sätter stopp så får man ibland ge med sig.

»Det kan vara ganska jobbigt när man vet att det är ekonomiska tankar från chefernas håll som styr. Om man själv kanske tycker att klienten borde få det och det, men så kan man inte [...] Och såna grejer, när man ser att det finns behov men så kan man inte ge för att det inte finns pengar till det. Det kan vara tufft.« – Bianca

För att komma runt detta menar Bianca att man kan överdriva lite vad gäller klientens behov, för att säkra att bistånd beviljas. Dock menar Bianca även att man som socialarbetare måste ta ett visst ansvar för ekonomin, då pengarna är skattemedel och långt ifrån obegränsade. Hon menar även att pengabrist till viss del kan leda till ökad kreativitet och hindra att man fastnar i gamla hjulspår.

Cecilia och Annelie uttrycker frustration över att *hur* pengarna fördelas, att för lite satsas på förebyggande arbete fastän en satsning på förebyggande arbete är lönsamt i längden.

*»Det får ju inte kosta någonting! Ingenting får kosta någonting!« – Annelie*

*»Att man inte satsar mer på förebyggande arbete... Hur svårt kan det vara att förstå att det är ekonomiskt lönsamt?« – Cecilia*

Annelie tar upp att när ett barn väl har omhändertagits enligt LVU så finns resurser att tillgå och kritiserar att resurser inte läggs på förebyggande arbete som skulle kunna förebygga placeringar.

*»Varför kan man inte satsa lite grann av det här hemma hos familjerna. Det tycker jag är upprörande. Ja det tycker jag faktiskt. Det är väldigt... Skevt. Först bara lite hjälp sen blir du placerad och då kommer det en massa resurser till, extrastöd i skolan och så som kommer som ett brev på posten. Det blir liksom lite konstigt. Varför kan man inte få den hjälpen innan?« – Annelie*

Annelie menar att ekonomin tillåts styra över vad som ses som klientens behov och att det kan bli problem om hon påtalar problem som inte passar in i socialtjänstens mallar, exempelvis har många klienter problem med boende vilket gör att de inte kan ta till sig någon behandling.

*»Det kan vara hur man ser på olika saker, kring boende eller ekonomi och så. Att det är en väldigt viktig del i människors liv och ibland känns det som om man inte stöttar människor utan man försöker att göra det så besvärligt som möjligt. Och då kan ju inte vi göra så mycket, känns det som. Om inte det här fungerar, det här primära då.« – Annelie*

En stor frustration för Annelie är att hon inte känner sig lyssnad på och respekterad av kollegor på andra enheter, som hon är beroende av då hon får sina klienter från utredningsenheten och många av dem dessutom är aktuella på ekonomiskt bistånd. I nästa citat redogör Annelie för problem som kan uppstå i relation till dessa enheter.

*»Ja det blir ju ofta problem i kontakten med ekonomiskt bistånd, till exempel, att man inte ser saker på samma sätt. Också att vi kan nog uppfattas som ganska, jag vet inte. Jag tycker inte att man lyssnar så mycket på oss. Vi har inte så stor pondus i organisationen. Och att det blir frustration i det... Om vi tycker att vi borde göra såhär, vi borde titta noga på detta, för den här familjen kommer igen gång efter gång. Nej men det ska ni inte göra utan nu ska ni gå in och göra detta bara. Att man inte riktigt känner sig lyssnad på alltid. Och att vårans chef kanske gärna vill att vi ska bara jobba på och inte säga så mycket utåt, att man är feg också att ta i konflikter som är med andra enheter eller i ärenden och så.« – Annelie*

Annelie menar att det ibland kan bli ineffektivt när alla enheter ska göra sin egen bedömning utan att ta tillvara på andras åsikter. Det som går förlorat är en helhetssyn över klienternas situation.

*»Och sen också att man inte, kan man tycka, när man utreder familjer, nån familj som varit aktuell här tidigare, att man inte ringer oss och frågar om vårans bedömning och vad vi tycker. Utan man gör en utredning och så kommer den till oss. Sen igen då.*

*Men att man inte liksom har den här dialogen med varandra, alltid. Eller ganska sällan faktiskt. Att alla jobbar med sitt, väldigt mycket.» – Annelie*

*»Egentligen skulle man ju kunna jobba med allt själv: behandling, utredning och ekonomi, men det är liksom lite vattentäta skott emellan. Tycker jag nog. Att det inte alltid går... Gör man en satsning på en familj så ska väl alla satsa åt samma håll! Annars blir det problem. Och så blir vi mer som advokater, vi försöker få våra klienters röster att höras gentemot ekonomiskt bistånd till exempel [...] Väldigt mycket. Det är en väldigt stor del av ens jobb, tycker jag.» – Annelie*

Den bild som Annelie förmedlar är en av ineffektivitet, dubbelarbete och en bristande helhetsbild. Hon uttrycker att hon känner sig motarbetad av andra delar av organisationen och att hon har låg status som behandlare. Hennes åsikt varken efterfrågas eller tas tillvara. Detta tror hon beror på att det finns en uppfattning om att behandlarna »går med klienterna för mycket«.

Även Diana menar att samarbetet mellan enheter försvåras på grund av att handläggare på olika enheter inte känner varandra, och därför inte kan samordna arbetet effektivt. Diana uttrycker också frustration över hur socialtjänsten i stort ser på deras verksamhet och även över hur pengar fördelas inom socialtjänsten i stort – på administration snarare än i klientarbetet.

*»Det här med att man inte riktigt inser, och att man inte riktigt tar det här på allvar. Att, alltså det är en framkomlig väg så som vi arbetar, att det är en framkomlig väg.» – Diana*

*»Det kan frustrera mig också att det läggs så väldigt mycket tid – det är säkert inte bara Göteborgs stad utan det är säkert så över hela Sverige – på den administrativa biten. Givetvis måste man administrera, alltså se till att det är rättssäkert, men man kan faktiskt göra både och. Och man har ju gjort undersökningar för inte alls så länge sen, där man ser på liksom hur mycket tid av ens arbete inom socialtjänsten och socialsekreterarna, hur mycket tid som läggs på mötet med klienterna – och det var ju skrämmande lite tid som las på liksom själva mötena! Utan resten var administration! Och de lägger hur mycket pengar som helst, Göteborgs stad, på att liksom bygga upp nya administrationer och rutiner, administrativa rutiner, hela tiden! Så det frustrerar mig. Det tycker jag är... De skulle istället lägga lite mer pengar, lite mer tid, på att utöka det här andra, den andra biten, alltså tiden med klienterna. Det vore jätligt bra.» – Diana*

Bianca anser att bristen på samsyn vad gäller missbruksfrågor är ett stort problem på hennes arbetsplats. Hon tar upp att det är stor skillnad mellan bistånd vad gäller kvinnofridsärenden och missbruk. I det förstnämnda fallet beviljas allt, eftersom klienten ses som offer. I det andra fallet ses missbruk av vissa som ett eget val, vilket många gånger leder till godtyckliga bedömningar.

*»Det finns ingen riktig gemensam värdegrund för hur vi arbetar med missbruk på enheten [...] Ens egna personliga värderingar får då styra mycket när man för fram klienternas behov.» – Bianca*

Flera av socialsekreterarna tar upp att samhällsproblem såsom ekonomiska kristider, trångboddhet och bostadsbrist påverkar deras arbete till stor del, då det kan öka deras arbetsbelastning och även påverka de resurser de har att fördela. Särskilt Annelie och Cecilia tar upp boendefrågan som ett stort problem.

#### 4.2.5 Sammanfattning

*Annelie* tycker att hon har gott om tid att fördela på sina klienter och tycker att hon kan utträtta mycket i sina ärenden. Hon känner sig fri i själva klientarbetet, men ser många begränsningar i organisationen. Hon menar att det ofta blir problem i kontakten med andra enheter på grund av en brist på samsyn vad gäller klientens behov och rättigheter. Hon känner att hon inte blir lyssnad på i organisationen och att hennes chef inte tar tag i konflikter som finns mellan enheter. Hon menar att behandlingsarbetet i vissa familjer omöjliggörs på grund av familjens situation i övrigt och att om hon påtalar detta kan det leda till konflikt. Hon beskriver att hon ofta är som en »advokat« för sina klienter, men att hennes åsikter inte tas till vara inom organisationen. Hon ser det också som ett problem att det inte läggs tillräckligt med resurser på förebyggande arbete inom skola och socialtjänst och att ekonomin får styra framför klientens behov. Hon tycker att det verkar som om organisationen ibland försöker göra det så svårt som möjligt för klienten.

*Bianca* tar upp ekonomiska begränsningar i arbetet. Hon menar att sparkrav kan tvinga henne att ge avslag på sådant som hon egentligen skulle vilja bevilja, hon kan bli tvungen att ta beslut som hon inte tror är riktiga eftersom pengar inte finns. Dock tycker hon att socialsekreterare borde ha ett ekonomiskt tänk då det är skattemedel de fördelar. Hon ser också tidsbrist som ett problem då stor arbetsbelastning kan påverka kvaliteten på ens bedömningar. Inom enheten ser hon det som ett problem att det inte finns en gemensam syn på missbruksfrågor och att bedömningar i dessa frågor kan bli godtyckliga då egna personliga värderingar får styra i bedömningen.

*Cecilia* anser att hon har stor frihet i sitt arbete. Hon trivs bra i sin arbetsgrupp, även om det ofta är hög arbetsbelastning och hög stressnivå. Begränsningar i hennes arbete består till stor del av tidsbrist och hög arbetsbelastning, vilket kan leda till att hon inte hinner ta kontakt med en familj så snabbt som hon vill. Hon menar också att utredningsenhetens arbetsbelastning till stor del påverkar hennes arbetsgrupp. Även vissa samhällsproblem, som trångboddhet och bostadsbrist, påverkar det sociala arbetet i och med att detta kan leda till fler sociala problem i de drabbade familjerna. Socialtjänsten kan dock, i de flesta fall, inte göra någonting åt dessa problem. Hon nämner även att ekonomiska kristider påverkar det sociala arbetet.

*Diana* ser stora möjligheter att påverka sitt arbetssätt. Hon har tillsammans med sin närmaste arbetsgrupp och med stöd av sin chef kunnat bygga upp ett eget arbetssätt. Hon är väldigt nöjd med detta arbetssätt, men tycker att det är tråkigt att det ofta inte ses som en framkomlig väg inom socialtjänsten i stort, att arbeta med ekonomihandläggning i samband med motivations-/förändringsarbete. Vidare tycker hon att ett strukturellt problem inom socialtjänsten är att det läggs för mycket tid på administration än på direkt klientarbete och att mycket resurser läggs på att utforma nya administrationssystem. Diana ser det som ett problem att handläggare från olika enheter inte känner varandra vilket försvårar samarbete och samordning mellan enheter.



*Evelina* trivs bra med sitt arbete och menar att hon har stor frihet att lägga upp sin arbetstid som hon vill. Dock tar hon upp flera begränsningar. Hon tar upp att det kan bli konflikter mellan olika politiska mål, exempelvis kan ekonomiskt sparkrav överskugga klientens rätt till rätt bistånd. Hon menar att hon ibland inte kan bevilja den sysselsättning eller liknande som skulle vara bäst för klienten då det kostar för mycket. Hon tar upp att det är ett mål att klienter ska bo hemma så långt som möjligt och menar att detta är på grund av ekonomiska skäl och inte för att det är bäst för klienten. Hon tar även upp resursbrist i form av dåligt anpassade boenden och sysselsättning som ett problem och menar att dessa måste anpassas mer efter olika klientgruppers behov.

### **4.3 Yrkesroll och förhållningssätt**

I detta avsnitt återger vi socialsekreterarnas beskrivningar av sig själva i arbetet, hur de upplever sin yrkesroll och hur deras värderingar kring det sociala arbetet ser ut.

#### **4.3.1 Upplevelse av yrkesroll**

För att beskriva socialarbetarnas uppfattning av sig själva i sin yrkesroll har vi valt att använda begreppen kontroll och stöd för att benämna de olika sidorna av socialarbetaryrket, myndighetsrollen och hjälparrollen.

Alla våra intervjupersoner har tagit upp att de som socialsekreterare har en roll som myndighetsperson och att de har ett stort ansvar i den rollen. Dock menar de flesta att de inte främst identifierar sig som myndighetsutövare i kontakten med klienten. *Evelina* är den som betonar myndighetsrollen av arbetet starkast. Dock menar *Evelina* att kontrollfunktionen inte måste stå i motsats till stödfunktionen, ibland innebär kontrollen stöd.

*»[Myndighetsutövning är en stor del av tjänsten] Helt och hållet, skulle jag nog vilja säga, faktiskt.« – Evelina*

*»Jag skulle nog vilja säga att ibland så hänger de ihop. För jag har en kontrollfunktion, absolut, eftersom jag är en myndighetsperson. Och det kan låta negativt, men under mina år som jag har jobbat här så inser jag ibland att vara en form av kontrollant kan också vara ett stöd för personen. Att veta vad som gäller, att veta vad som funkar och inte. Att sätta gränser, att vara fyrkantig, kan hjälpa personer faktiskt. Det har jag märkt. Det tror jag inte att man tänker på i första hand. Men som sagt det ser också olika ut, en del behöver mer gränser än andra. En del får man ju vara väldigt försiktig med och kanske locka och pocka, för de vill inte ha någon hjälp. Det är väldigt olika ju. Men jag skulle vilja säga att jag har helt klart bägge två funktionerna. Och att de hänger ihop som sagt.« – Evelina*

*Annelie* är den enda av socialarbetarna som inte har någon formell myndighetsutövning i sin tjänst. *Annelie* betonar att hon i sin roll som behandlare inte bara kan vara myndighetsperson, utan måste ha en relation till sina klienter. Dock är *Annelie* tydlig med att hon, trots detta, har ett ansvar att se till barns skydd.

*»När man känner att det här blir inte bättre [...] Då är det en myndighetsfråga, är det här tillräckligt bra eller inte. Då är det mer tufft. Men samtidigt är det ett viktigt jobb att skydda barn också [...] Man måste hela tiden ha nån typ av kontroll över*

*situationen och försöka förstå hur barnen har det här. Om inte alltid föräldern gör det då. Så det är ganska mycket kontroll också, om man låter oss komma in. Men det är ju det att man vill att det ska bli bättre. Det är ju det man vill. Men ibland blir man ju väldigt orolig och då måste man lämna information.» – Annelie*

Inte heller Annelie tycker att det är svårt att kombinera den stödjande och kontrollerande funktionen. Hon ser sin roll ungefär som en »mamma«, som ger stöd och sätter gränser. Hon menar också att när relationen till klienten är god så är det inte svårt att säga svåra saker eller att utmana klienten.

Bianca berättar att hon inte heller brukar ha problem att kombinera dessa roller, och hanterar dem genom att förhandla med klienten.

*»Vi har ju en dubbel funktion [...] Vi kan ju erbjuda hjälp och så till folk som missbrukar men vi får ju inte låta dem då av sitt missbruk. Och där måste vi gå in med tvångsåtgärder då. Så att naturligtvis... Jag är inte särskilt kontrollerande, själv, utan jag brukar tänka... Det kan ju vara så att folk inte säger sanningen när de kommer första gången men det bryr inte jag mig så mycket om, utan de får säga vad de tycker är sanningen och så får det visa sig med tiden. Sen om man måste ta drogtestar och så, det är en sak. Då har man ju kommit överens om det, att 'nu får du gå och lämna drogtestar'. För där har man en kontroll, men jag är nog mer stödjande. Jag tror man måste komma överens om saker.» – Bianca*

*»Det är alltid lättare om man har en allians med klienten. Det är lättare om det kommer inifrån klienten själv. Förändringen måste ske inifrån klienten, vi kan aldrig tvinga någon till förändring. Vi kan aldrig kontrollera någon till förändring och därför är det ju alltid så att vi försöker att få människor att se... Klarlägga vad som är problemet och sen samarbeta till en lösning som kan vara schysst för klienten också och det kanske inte är så att målet är drogfrihet utan kanske 'dricka tre gånger i veckan' eller... Alltså till en början och sen får det bli på sikt... Men det är alltid lättare att samarbeta med någon som vill. Börjar man kontrollera så blir det ju svårt.» – Bianca*

Bianca tar upp att även själva utredningen kan ses som en form av kontroll, att allt klienten säger måste dokumenteras och att klienten måste delta i utredningen. Fast inte heller detta ser Bianca som ett problem utan menar att de klienter som vill ha något bistånd ofta vill medverka till utredningen som krävs. Bianca påpekar att i vissa ärenden behövs mycket stöd, och därför blir den stödjande rollen övervägande i de fallen. Ett exempel är kvinnofridsärenden som i hög grad består i stödjande åtgärder. Även Cecilia har vissa kvinnofridsärenden och uppger likaså att där är den stödjande rollen övervägande.

Diana betonar den stödjande funktionen i arbetet, men påpekar att hon självklart också har en kontrollerande funktion. Till exempel måste hon kontrollera att klienten är inskriven på arbetsförmedlingen, detta hanterar hon genom att informera klienten om varför det är viktigt att denne är inskriven, att på så sätt får klienten tillgång till resurser. Hon berättar även att hon tidigare har haft svårt att kombinera dessa båda funktioner, exempelvis att behöva ge avslag. Hon tycker även att den kontrollerande rollen har blivit mindre med åren.

Diana har alltså fokus på den stödjande sidan av arbetet, ett tydligt exempel på detta är att teamet alltid är tillgängliga per telefon.

*»Vi har våra telefoner öppna hela tiden. Även när vi har besök, så att min telefon skulle kunna ringa nu till exempel. Därför att de ska veta det, att vem som helst ska kunna ringa till oss när som helst. Om vi är upptagna så ringer vi tillbaka igen så fort vi har tid. Just för att de ska känna att vi är tillgängliga. Men det är också att kunna vara tillgänglig.« – Diana*

Denna aktiva stödjande roll utgör dock inget hinder för den mer administrativa sidan av arbetet, menar Diana.

*»Vi administrerar ju också. Vi har ju råköll på arbetsanteckningar, journalanteckningar, alla beslut, rättssäkra och så. Men det är viktigt för oss att alltid kunna vara tillgängliga. Alltså om jag sitter... Jag ska kunna vara tillgänglig alltså. Och det handlar inte om det här med direkt behovstillfredsställelse, utan det handlar bara om att vara medmänniska. Faktiskt. Att finnas där, om det är någon som behöver mig för det är liksom mitt jobb. Och det är den stödjande biten där också, att kunna finnas till om det är så.« – Diana*

Även Cecilia uppger att hon i sitt arbete har både en stödjande och kontrollerande roll. Den stödjande rollen tar sig uttryck genom att hon träffar familjer som precis blivit aktuella i socialtjänsten, antingen genom ansökan eller genom anmälan, och att många av dessa är i ett känslomässigt utsatt läge. Föräldrarna kan i detta läge behöva stöd. Dock har Cecilia alltid en tydlig kontrollerande roll i att göra en bedömning utifrån barnets bästa. Hon menar att utmaningen i arbetet är att kombinera dessa roller på ett bra sätt. Hon tror att lösningen är att inte försöka dölja att man har ett myndighetsansvar.

*»Och att jag tror att man gör det genom att vara... att inte låtsas att man inte har den uppgiften också, lura klienten på det sättet. Man får vara tydlig med att man har det. Och också att man förhoppningsvis kan vara så genomskinlig som möjligt, att säga vad man är orolig för, att föräldrarna ändå upplever att de vet vad man är orolig för och var de har en, att de inte känner att man går bakom ryggen. Det är nog en viktig del.« – Cecilia*

Utöver den stödjande och kontrollerande rollen, som till stor del präglar det sociala arbetet så menar vissa av socialsekreterarna att de har ytterligare roller i arbetet, som kan vara mer eller mindre formella. Cecilia tar upp att hon har en omfattande »konsultativ« roll i arbetet, att ge råd och vägledning till privatpersoner eller professionella som kontaktar henne. Evelina uppger att hon i sitt arbete har en stor »samordnande« roll, att koordinera insatser runt omkring en klient med till exempel sjukvården och boendestödet. Annelie uppger att hon ofta blir som en »advokat« som försöker få sina klienters röster att höras inom organisationen, exempelvis gentemot andra enheter. Annelies roll uppfattar vi som mer informell än Evelinas och Cecilias.

### 4.3.2 Synen på socialt arbete

Annelie belyste sin syn på socialt arbete utifrån hur hon ser på arbetet med klienten.

*»Att försöka att lära känna någon människa, försöka förstå och försöka stötta och pusha. Så tänker jag att socialt arbete är mycket.« – Annelie*

Bianca tar först upp socialtjänstens formella struktur, men när vi frågar om hennes personliga uppfattning om vad socialt arbete är förmedlar hon en mer ideologisk bild. På frågan om vad hennes uppgift är i klientarbetet utvidgar hon sitt resonemang.

*»Det är nog, för mig, att alla individer oavsett förutsättningar man har eller föds in i, kan råka in i situationer som man kanske inte kan ta sig ur själv – att alla individer faktiskt någon gång behöver hjälp av samhället. Det är inte så att det är några speciella personer som uppbär bistånd eller så, utan det är en sak som ska finnas för alla medborgare i samhället [...] Men också ett sätt för samhället att behandla alla medborgare lika. Eller ge alla en grund av samma rättigheter, möjligen öka förutsättningarna för vissa grupper.« – Bianca*

*»Jag tänker på förändring: att försöka medverka och motivera till förändring av en livssituation som kanske inte är så bra för tillfället.« – Bianca*

Cecilia tycker att detta är en stor fråga som kan besvaras på olika sätt. Hon tar upp att socialt arbete kan utföras inom flera olika yrken och även av privatpersoner. Efter att ha tänkt efter lite säger hon:

*»Att hjälpa till och ge människor verktyg att förändra eller förbättra sina liv eller fungera som bollplank, hjälpa till att fundera eller reflektera runt sin livssituation.« – Cecilia*

Diana tycker att det centrala i socialt arbete är att göra skillnad, att bidra till förändring.

*»Alltså, för mig handlar det om att, göra skillnad för folk. Det är liksom själva kärnan för mig. Och då hoppas man att det kan bli en positiv skillnad givetvis. Så det är liksom min drivkraft i alla fall. Oavsett vilken människa jag träffar vill jag sätta nåt spår, nån tanke så att den liksom känner att den personen får med sig nånting härifrån som gör att det blir nån skillnad, nån förändring. Det tror jag är det stora.« – Diana*

Evelina tycker till en början att detta är en stor och svår fråga att besvara, men säger efter att ha funderat lite:

*»Att hjälpa människor att få en så dräglig tillvaro som det går, och det innebär ju allt från att kunna bo till att försörja sig, till att ha medmänskliga kontakter. Att må bra, liksom. Med fokus på det sociala då, men det är ju stort. Och det hänger ju ihop med hälsa, kropp och själ.« – Evelina*

Åsikterna om vad som är det centrala i socialt arbete skiljer sig åt från person till person, men genomgående är tanken om att socialt arbete syftar till att hjälpa människor och att bidra till förändring.

### 4.3.3 Förhållningssätt och värderingar

Återkommande vad gäller värden i arbetet är vikten av respekt för klienten, tillit och tydlighet. Dessa värden kopplas även samman med relationen som ses som viktig i klientarbetet av så gott som alla socialsekreterarna.

*»Respektera dem man träffar är väldigt viktigt. Och det, det känns som att alla gör det som jobbar här.« – Annelie*

*»Det är viktigt att man kan känna tillit, tror jag. Att man ser till att göra det som är överenskommet. Noga med att om man behöver boka av besök att man verkligen ringer i tid och att man visar respekt för varandra. Som i vilken relation som helst [...] Tydlighet och tillit är viktigt. Att de vet att det de säger stannar där, tystnadsplikt. Sen är det som i alla andra relationer att förtroendet får komma med tiden.« – Bianca*

*»Det blir det här mycket att peppa och få dem att förstå att vi tror att det är möjligt, att vi också blir trovärdiga när vi har de här samtalen med dem. Så att de... för att om vi tror att det är möjligt, och vi ger ett trovärdigt intryck så tar de ju oss på allvar också. Det handlar om att få folk att fatta att vi respekterar dem och tror att det är möjligt.« – Diana*

Vad gäller relationen till klienten så menar alla utom Evelina att denna är avgörande i deras arbete. Evelina menar att karaktären av hennes arbetsuppgifter inte kräver att hon etablerar en relation till klienten, det viktigaste är att klienten får uttrycka sina önskemål och får vara delaktig i utredningsarbetet. Evelina beskriver att det är viktigt med en helhetssyn när hon beslutar och planerar om insatser. Det är viktigt att klienten uttrycker sin synpunkt men även vårdpersonal och boendestödjares uppfattningar om behov vägs in för att avgöra om behoven är större eller mindre än vad som har bedömts.

*»Det kan låta konstigt, men huvudsaken är att klienten får komma till tals och vara delaktig, men jag behöver inte ha en relation med den personen för det. Inte för att kunna ge personen det som den behöver.« – Evelina*

Dock tillägger hon att hon i vissa fall kan behöva etablera en relation till klienten för att kunna bedöma klientens behov närmare.

Annelie menar att relationen är central för behandlingsarbetet. Hon menar att utan relationen så ser klienten dig som en besserwisser, en kritisk myndighetsperson. För att kunna hjälpa måsten klienten tro på att du bryr dig. Hon betonar vikten av att i början av en klientkontakt lyssna in och försöka förstå, innan man pratar om klientens problem.

*»Den är totalt avgörande. Det är nog det viktigaste tror jag [...] I början är det viktigt att man stöttar och försöker förstå. För att sedan kunna... För jag upplever att om man har en relation så är det inte svårt att säga svåra saker eller göra svåra saker heller.« – Annelie*

Cecilia betonar vikten av att vara nyfiken i mötet med klienten, att vara öppen och försöka förstå samt att vara tydlig med vem man är och vad ens uppgift är. Cecilia beskriver att man genom att vara tydligt med vad man är orolig för i familjen och vara så »genomskinlig« som möjligt gör att föräldrarna inte upplever att man går bakom ryggen på dem och detta främjar samarbetet. Cecilia betonar vikten av ett gott och trevligt bemötande samtidigt som man betonar att man är en myndighetsperson och att en anmälan är allvarlig. Cecilia menar att en relation etableras även i hennes korta klientkontakter, även om den inte blir långvarig eftersom ärendet slussas vidare till utredningsenheten efter två-tre veckor.

*»De allra flesta föräldrar vill vara bra föräldrar [...] och blir oroliga eller ledsna när någon är orolig för deras barn, och att man kan mötas i det. Och prata om olika sätt att få stöd eller motivera till större hopp för att saker kan förändras.« – Cecilia*

Diana betonar relationens vikt i klientarbetet och menar att ömsesidig respekt krävs för att etablera denna. Diana beskriver att det inte blir några svårigheter att ge avslag om en bra relation upprättats, och man förbereder klienten på det samt motiverar varför det kommer att ske.

*»Den är allt. Den är grunden för alltihopa. Utan relationen kommer vi inte nånstans [...] Det är relationen som är bärande.« – Diana*

Diana har starka åsikter om hur arbete inom socialtjänsten bör bedrivas. Hon betonar potentialen som ligger i enheten för ekonomiskt bistånd och att denna ofta undervärderas. Hon menar att förändringspotentialen blir mycket större när handläggaren har kontroll över klientens ekonomiska situation.

*»Alltså jag har makten över dina pengar, det är inte någon schysst situation för dig. Att det är någon annan människa som bestämmer. Så vi försöker jobba på det, att lämna över, att lämna tillbaka makten till den som söker. Och då måste jag liksom ha makten med pengarna för att det ska bli nå skillnad.« – Diana*

I Dianans arbetsgrupp talas om värdegrund och förhållningssätt, tillsammans har de format det förhållningssätt som de gemensamt har i arbetet. Hon betonar portalparagrafen i SoL och hänvisar till Kierkegaard som menar att du måste möta människor där de är och inte där du vill att den ska vara. En annan ledstjärna är att motivation är en färskvara.

*»Portalparagrafen har vi sagt, ska liksom lysa i neon här inne helst, och den är livs-viktig för oss.« – Diana*

Diana är den av våra intervjupersoner som tydligast har formulerat sina värderingar och ideal. Utöver Diana är Evelina den enda som uppger att det finns en formulerad samsyn vad gäller värderingar på arbetsplatsen.

*»Alltså, vi jobbar ju efter värdegrunder kan man ju säga, som står skrivet i dokument som vi tittar på då och då. Som vi ska jobba utefter. Sen är ju det... sen är vi ju alla olika människor och alla har vi ju våra olika referensramar och sådär, men visst finns det en grundbult i organisationen och en värdegrund som vi ska jobba utefter. Och det är ju att vi ska ha respekt för våra klienter, att vi ska hjälpa dem så gott vi kan utifrån deras behov, helt klart.« – Evelina*

Cecilia kan inte urskilja någon särskild gemensam värdegrund på arbetsplatsen men ser grundinställningen att alla är lika värda som en självklarhet, dessutom hoppas hon att de som arbetar inom stadsdelen är nyfikna på andra människor och kulturer och ser olikheter som en tillgång. Cecilia tillägger att hon aldrig känt att värdegrunden inte delas av alla, även om den inte är uttalad.

Inte heller Annelie uppfattar att det finns någon fastställd värdegrund på hennes arbetsplats, utan menar att den gemensamt formas av de människor som arbetar på enheten. Dock tror hon att de ändå uppfyller de etiska regler som finns.

Bianca beskriver inte några övergripande gemensamma värderingar på arbetsplatsen, men ger uttryck för hur det inte borde vara:

*»Jag tror och hoppas att de flesta bemöter klienterna med respekt och det tror jag nog att de gör. Men det kan vara lite 'vi-och-dom-tänkande' [...] Det blir ett ganska stort*

*glapp mellan tjänstemännen på socialkontoret och den grupp som är klienter.»*

– Bianca

#### **4.3.4 Sammanfattning**

*Annelie* har ingen formell myndighetsutövning i sin tjänst, men betonar att hon trots det har ett myndighetsansvar, för barns bästa. Som behandlare måste hon dock också ha en relation till klienten. Hon har inte svårt att kombinera stöd och kontroll i arbetet, och menar att en god relation gör kontrollaspekten lättare. Kombinationen kan beskrivas som en »mamma-roll« där både stöd och gränser ingår. Syftet med socialt arbete är enligt Annelie att lära känna en människa för att sedan stötta och pusha. Respekten för den man möter är viktig.

*Bianca* beskriver en dubbel funktion, att hjälpa men också ingripa om klienten går för långt. Bianca kombinerar stöd- och kontrollfunktionen genom att prioritera förhandling och arbeta utifrån en allians med klienten. Målet med arbetet är förändring av klientens livssituation – och hon poängterar att alla kan hamna i situationer där man behöver socialtjänstens hjälp. Förändringen måste komma inifrån klienten och socialtjänsten kan aldrig kontrollera någon till förändring om denne inte själv vill. Att respektera klienten och vara noggrann med att informera denne framhålls av Bianca som mycket viktigt för att erhålla tillit.

*Cecilia* har en tydlig kontrollfunktion, att bedöma om socialtjänsten kan komma att behöva ingripa till barns skydd. Men hon beskriver också en stödjande roll, där hon försöker att bemöta föräldrar väl när de befinner sig i ett utsatt läge. Tydlighet med hennes ansvar och med vad hon ser som oroande är viktiga faktorer när hon kombinerar dessa roller. Hon har dessutom en konsultroll där hon ger råd och vägleder andra. I arbetet med klienter beskriver hon att öppenhet, nyfikenhet och en vilja att förstå är viktigt. Cecilia ser socialt arbete som ett spritt fält, men som går ut på att ge människor verktyg för att förändra eller förbättra sina liv.

*Diana* lägger störst vikt vid sin stödjande roll. Hon har en kontrollerande funktion som hon hanterar genom att hellre föra dialog med klienten och motivera till att ta tag i saker. Hon har haft svårt för avslag tidigare i sitt arbetsliv, men inte när hon arbetar som hon gör nu. Diana är i hög grad tillgänglig för sina klienter, och menar att det arbetssättet inte på något vis skadar hennes möjligheter att dokumentera och administrera korrekt. Syftet med socialt arbete är enligt henne att bidra till förändring och göra skillnad för en människa. Att tro på att det går att förändra klientens situation är nödvändigt för att lyckas och för klientens tro på socialsekreterarna. Relationen är grunden för hela arbetet.

*Evelina* beskriver att myndighetsutövningen är central i hennes arbete, och därmed en kontrollfunktion. Hon menar att kontroll och gränser också kan vara ett viktigt stöd för hennes klienter som har psykiska svårigheter. Alltså hänger stödet och kontrollen nära ihop. Hon har en tydlig samordnande roll, och ett kontrollansvar för att rätt hjälp ges till hennes klienter. Syftet med socialt arbete är enligt henne att hjälpa människor få en så dräglig tillvaro som det går, och nämner både personens fysiska och mentala hälsa men också den sociala situationen. Hon behöver inte en relation till klienten, utan det viktigaste är att denne får uttala sig

## 4.4 Upplevelse av uppdrag

I detta avsnitt redogör vi för socialsekreterarnas uppfattningar vad gäller uppdraget, hur uppdraget ser ut, dess ursprung och vad som påverkar det.

### 4.4.1 Var kommer uppdraget ifrån?

Socialtjänstens uppdrag är lagstadgat, främst genom socialtjänstlagen (SoL). Vad vi är intresserade av är hur socialsekreterare själva uppfattar och upplever detta uppdrag samt hur de formar detta. Vi börjar med att redogöra för det de först nämner när vi frågar dem om var deras uppdrag kommer ifrån.

Annelie ser det som att hennes högsta uppdrag kommer ifrån samhället.

*»Jag tänker nog ändå att man på något sätt har ett uppdrag av samhället att se till så att barn har det bra, så tänker jag nog. Ändå att vi finns för att säkerställa att barn har det så bra som de kan få det. Det är det högsta uppdraget så. Det är bra att det finns en socialtjänst.« – Annelie*

Diana menar att hennes uppdrag ytterst kommer ifrån politikerna.

*»Mitt uppdrag kommer ytterst ifrån politikerna, men sen är det min chef som liksom har smulat ner det och gjort det utifrån det då. Så ytterst är det politikerna. Men det är min chef som ger mig uppdraget.« – Diana*

Bianca, Cecilia och Evelina har en mer sammansatt syn på uppdragets ursprung.

*»Uppdraget från organisationen är ju naturligtvis att bistå de medborgare som ansöker, eller ja, med det de inte har för att få en skälig levnadsnivå, som det står i socialtjänstlagen. Och då har man lagarna att hålla sig till då. Uppdraget från lagarna kan naturligtvis också vara att göra tvångsomhändertaganden och så. Där är ju ett uppdrag, men sen så tänker jag att de klienter som kommer... Det är väl från klienten det kommer att de vill förändra sitt liv på ena eller andra sättet, vad det nu kan vara.« – Bianca*

*»Jag ser det som att vi har flera uppdragsgivare. En del är samhället och lagen, och sen har vi våra chefer och det som rör det här kontoret och vad vi har för metoder och så, sen är ju familjerna en stor uppdragsgivare. Och när vi pratar så pratar vi utifrån de olika delarna [...] Det är frågor där det inte finns ett svar, utan det är på alla de här olika sätten samtidigt och du måste befinna dig någonstans mitt i detta. För att... Om vi inte skulle bry oss om hur det blir för våra familjer är det en helt meningslös verksamhet, för det är ju ändå det den är till för. Samtidigt är det klart att man har alla de andra bitarna också.« – Cecilia*

*»Jag arbetar ju för en organisation som ska vara till för en klient, så är det ju va. Politikerna sätter ju mål för våran organisation, vad vi ska jobba utefter och det är väl förhoppningsvis utifrån hur personer med psykisk ohälsa har det ute i samhället. Så det hänger ju ihop. Men vi har ett uppdrag ifrån politikerna, samtidigt när jag arbetar så tänker inte jag på målet som politikerna har satt upp. Faktiskt. Nånstans så har jag väl det i bakhuvudet, men jag är ju till för mina klienter. Självlärt. Men det hör ju*



*ihop, det gör det ju. Men det är ju mycket regler och mycket lagar och mycket... Man är ju styrd! Såklart. Det är man.» – Evelina*

#### 4.4.2 Uppdraget från samhället

Här tar vi upp de uppdragsgivare socialsekreterarna beskrivit på en högre nivå – samhälle, politik och lagar.

Annelie nämnde samhället som sin högste uppdragsgivare, dock känner hon inte att lagen styr henne i hennes arbete. Snarare ser hon lagen som ett stöd som garanterar klienten vissa rättigheter.

*»Jag tänker faktiskt inte på lagen, aldrig nästan. Jo, mer såhär att 'kan det verkligen vara okej enligt socialtjänstlagen att barn får ha det såhär?' Så kan jag väl känna mer.» – Annelie*

Även Bianca tar upp att socialtjänstlagen ger hennes klienter rätt till en skälig levnadsnivå och menar att hon har lagarna att hålla sig till i sitt arbete. Hon tar även upp tvångslagstiftning som ett lagstadgat uppdrag.

*»Men vi försöker få individer att bli självständiga, långsiktigt, det är målet för organisationen och det står även i socialtjänstlagen.» – Bianca*

Cecilia tar upp att lagen är en viktig faktor i den yttre ramen för hennes arbete, för det övergripande ansvaret men också för bland annat tidsramen för hennes förhandsbedömningar. Många faktorer i samhället kan dock inverka på arbetet.

*»Det är dels lagstiftningen som gör det. Och sen har man organisationen, här i stadsdelen, hur vi har organiserat här och formar ju också det. Och samhället gör det också, för vi påverkas ju jättemycket av kristider och sådär. Det märks ju av på socialkontor. Då menar jag att de som jobbar med ekonomi får mycket mer att göra, man kan tänka i förlängningen att det får konsekvenser för familjer på andra sätt.» – Cecilia*

Många tar upp att socialtjänstlagen är en ramlag som är vag och som måste fyllas med innehåll från organisationen och den enskilda handläggaren. Diana menar att SoL är oklar och egentligen kan fyllas med vad som helst, att det är upp till den enskilda handläggaren att ta besluten men även att ramarna kan vara till hjälp i detta.

*»Ramarna inom socialtjänsten är lite luddiga, så, för man kan ju verkligen, det är ju en individuell bedömning och vi har delegation på det mesta, så det är upp till mig som individuell handläggare att ta besluten. Och då kan ramarna vara till hjälp.» – Diana*

Diana tillskriver till exempel portalparagrafen i SoL ett stort värde och menar att denna har ett stort inflytande på värdegrunden i hennes arbetsgrupp. Då hennes arbete riktar sig mot olika målgrupper i perioder påverkas hennes arbete mycket av samhället beroende på vilka grupper och vilka problem som uppmärksammas, till exempel unga arbetslösa.

Evelina tar upp att målen för verksamheten sätts av politiker, och att dessa mål styr uppdraget med arbetet. Även hon tar upp socialtjänstlagen – att den är väldigt vid och yttrar sig genom organisationens tillämpning av den i policydokument och rutiner. De politiska målen

påverkar arbetet och värderingar, exempelvis genom riktlinjer om att människor ska bo hemma så långt som möjligt. Detta ger en ram för de bistånd Evelina har att bedöma. Dock menar hon att hon inte tänker på de mål som politikerna satt upp i det dagliga arbetet även om hon tror att hon kanske har det i bakhuvudet.

#### 4.4.3 Uppdraget från organisationen

Evelina menar att målet från organisationen är tydligt formulerat och vägledande i hennes arbete. Hennes organisatoriska uppdrag är att utreda och besluta om bistånd. Uppdraget i organisationen grundar sig i politiska målsättningar, men samtidigt arbetar hon för en klient.

Bianca och Diana har båda en ganska klar bild av hur deras uppdrag från organisationen ser ut. Bianca menar att uppdraget från organisationen är att bistå de medborgare som ansöker om något och på sikt hjälpa dem att bli självständiga. Diana beskriver att uppdraget formas i organisationen. Även om målen kommer från politikerna är det hennes chef som omsätter dem i praktiska termer. Liksom Bianca uttrycker hon att målet med hennes arbete är att klienten ska kunna klara sig utan hjälp från socialtjänsten. Formellt arbetar Diana på uppdrag från ekonomiskt bistånd, detta är dock ingenting hon lägger stor vikt vid under intervjun.

Cecilia har en än mer konkret bild av uppdraget utifrån en organisatorisk synvinkel. Det sätt på vilket organisationen är uppbyggd påverkar uppdraget – vilken målgrupp de olika enheterna riktar sig till och vilken funktion de fyller inom den större organisationen avgör vilket uppdrag den enskilda enheten får. Exempelvis påverkas hennes arbete av att hennes uppgift är att göra förhandsbedömningar och att dessa rör barn, ungdomar och familjer.

Den enda som anser att uppdraget från organisationen är otydligt är Annelie. Rent praktiskt får hennes enhet ärenden på uppdrag från utredningsenheten. Dock uttrycker inte Annelie att uppdraget i arbetet eller syftet med det är tydligt formulerat i organisationen.

*»Jag kan i och för sig säga att uppdraget, egentligen när jag tänker på det nu, är väldigt otydligt i organisationen. Vad egentligen vi har för möjligheter och skyldigheter. Faktiskt när jag tänker på det, det har jag inte tänkt på förut. Vad har vi egentligen för uppdrag i organisationen?« – Annelie*

#### 4.4.4 Uppdraget från klienten

Ingen av socialsekreterarna beskriver att klienten är den enda uppdragsgivaren, men flera tar upp att en del av deras uppdrag kommer från klienten och även att syftet med arbetet är att vara till för klienten.

*»Jag är ju till för mina klienter.« – Evelina*

*»Om vi inte skulle bry oss om hur det blir för våra familjer är det en helt meningslös verksamhet, för det är ju ändå det den är till för.« – Cecilia*

*»Det är väl från klienten det kommer att de vill förändra sitt liv [...] Jag tänker på förändring: att försöka medverka och motivera till förändring av en livssituation som kanske inte är så bra för tillfället.« – Bianca*

Även Diana menar att hon i sitt arbete är till för klienten, och riktar kritik mot hur hon uppfattar att socialtjänsten ibland fungerar.

*»Alltså vi är till för dem. De är inte till för oss utan vi är till för dem. Och det är också jätteviktigt [...] För ibland kan man undra på vissa arbetsplatser hur det egentligen står till, vem som är till för vem så.« – Diana*

Annelie menar att hennes arbetsgrupp ser mycket till klienternas egna önskningsar och att andra inom organisationen tycker att de går klienternas ärenden för mycket.

*»Ibland kan man nog känna att vi, jag tror att man kan se oss som en arbetsplats där man väldigt mycket går klienternas ärenden. Att man kan tycka att vi... Ibland går med för mycket. Vi jobbar ju inte med den myndighetsdelen, utan vi är mycket för vad föräldrarna vill och vad de önskar.« – Annelie*

Några ser alltså själva uppdraget från klienten, syftet denne har med att ha sökt hjälp från socialtjänsten, som en viktig del i arbetet. Ett annat perspektiv på klienten och uppdraget är hur klienten kan påverka det uppdrag som givits av samhälle och organisation i arbetet.

#### **4.4.5 Klientens möjlighet att påverka uppdraget**

Evelina beskriver att hon är till för sina klienter och att deras behov styr hennes arbete. Hon tar upp att hon ibland, om hon har tid, kan gå utanför sitt uppdrag och till exempel hjälpa en klient med identifikation om denne har tappat sitt id-kort.

*»Det är något man kan göra om man har tid och lust.« – Evelina*

Vidare beskriver hon att det inte är något de alltid gör och att klienten aldrig kan bestämma vad de ska göra, men att det inte är omöjligt för dem att gå utanför sitt uppdrag för att ge ytterligare hjälp.

*»Klienten kan ju alltid fråga, men kan inte bestämma. Det vill jag inte säga. Men den kan ju fråga, ibland kan man hjälpa till med grejer som man oftast inte gör.« – Evelina*

Cecilia tar upp att familjerna hon möter inte har någon möjlighet att påverka hennes formella uppdrag – att göra en förhandsbedömning för att avgöra om det behövs insatser för barnens bästa. Dock kan hon ta in familjernas önskemål i hur och var de ska träffas för att undersöka grunderna för förhandsbedömningen, och vilka som ska delta i den. Cecilia betonar dock att klienterna påverkar på lång sikt, genom att hon lär sig av dem hon möter och att detta har ett inflytande på hennes syn på arbetet.

Också Diana tar upp att klienterna är en källa till kunskap för arbetet och att hon och hennes grupp både lär av och utvecklar sina metoder utifrån detta.

*»Och vi lär oss minst lika mycket av de människorna som vi möter, för det är det som vi utvecklar vår metod på, utifrån den responsen vi får från våra deltagare och klienter under årens lopp så de... Vi får ju kunskap utav dem som vi inte kan vara utan, alltså vi hade ju inte varit där vi är idag med vårt arbete om vi inte hade träffat dem vi har träffat. Inte en chans.« – Diana*

Vidare tar Diana upp att uppdraget i de enskilda fallen praktiskt taget består av den överenskommelse hon och klienten har, i det att klienten och hon utformar en arbetsplan som ska följas.

*»En arbetsplan är aldrig längre än vad klienten tycker, det är klienten som sätter upp arbetsplanen.« – Diana*

Även Annelie och Bianca tar upp att klienten genom sin möjlighet att forma arbetsplanen och beskriva sitt eget hjälpbehov kan forma uppdraget i det enskilda ärendet. Annelie tar som sagt kort upp att hon får formella uppdrag från utredningsenheten, men fokuserar tydligt på hur ärendet formas mellan henne och klienten. Bianca menar att hon alltid strävar efter en samsyn i arbetet, både gällande klientens problem och målsättning.

#### **4.4.6 Socialsekreterarens möjlighet att påverka uppdraget**

En punkt som socialsekreterarna verkar vara eniga om är att de själva är det främsta redskapet i arbetet, och att man i slutändan står ensam med klienten i mötet. I detta kan de själva påverka arbetet. På frågan om hon hade inflytande över sin situation och roll i arbetet svarade Evelina:

*»Ja det vill jag säga att jag har och med det menar jag att jag som person är ju verktyget i arbetet, helt klart [...] Så det är jag helt övertygad om. Att man kan påverka.« – Evelina*

Bianca tar upp att hon genom att hjälpa klienten att bryta förnekelsen, exempelvis kring sitt missbruk kan påverka klienten att tacka ja till insatser som hon ser som nödvändiga. Bianca tar också upp att hon ibland kan argumentera extra för att få igenom bistånd som är på gränsen till avslag, om hon bedömer att detta är någonting som klienten skulle behöva.

Cecilia beskriver att uppdraget påverkas av hennes egna värderingar och tankar kring hur hon vill vara som socialarbetare, och att det i sista hand ändå är sig själv man har att arbeta med. Hon tar upp att dessa värderingar skapas i samspel med sin arbetsgrupp, med familj och vänner men också med de familjer hon möter i arbetet. Alla de olika sammanhangen bidrar till hennes bild av det sociala arbetet.

*»Det påverkar jättemycket, för det är ändå där... Ja i sista hand är det ändå en själv man arbetar med. Sen finns det kanske inte... Ens värderingar är kanske inget statiskt på det sättet utan det lever ju i... samskapas tillsammans med privata vänner, familj, och familjer man träffar lär man sig av också, och kolleger, utbildningar... Så det är inte något statiskt.« – Cecilia*

Hon kan dock inte påverka de yttre ramarna (lagstiftning, ekonomi, beslutanderätt), de bara finns där. Inom ramarna tycker hon dock att hon har ett ganska stort utrymme, exempelvis i vilka metoder eller teorier hon använder, hur hon samtalar med klienter med mera.

Även Annelie beskriver en liknande situation. Hon menar att hon har stor frihet att utforma sitt arbete som hon vill inom just sitt område. Dock uttrycker Annelie en stor frustration över att hon inte kan påverka utanför detta område och att det kan bli problem om hon går utanför sitt ansvarsområde och påtalar problem som klienten har utöver just hennes område. Hon beskriver att hon känner sig maktlös gentemot andra delar av organisationen.

*»Jag har mycket frihet, jag kan lägga upp mitt arbete som jag vill och att jag har många olika metoder att ta till [...] Jag ska nog hålla mig på min plats men bara jag gör det så får jag nog göra vad jag vill, så känns det. Ibland kan vi nog känna att man känner bara för att skrika högt – herregud! Liksom man kommer ingen vart med vissa saker och det stoppas för att det är ingen som har intresse av att driva det, att det ska tryckas ner lite grann. Just att man ser saker som man, som är klientens rättigheter egentligen. De har också rättigheter! Och om vi tittar för mycket på det så kan det bli problem med organisationen.« – Annelie*

Tvärtemot Annelie, som anser att hon inte har möjlighet att göra sin röst hörd och därigenom förändra sina strukturella förutsättningar, så anser Evelina och Diana att de har möjlighet att påverka arbetet på en mer strukturell nivå.

*»Jag har ju jobbat här ett tag, det är roligt att se vad som händer i organisationen och att man också där kan försöka vara med och påverka på en mer strukturell nivå. För vi har bra chefer och sådär va så det känns som att vi ändå blir lyssnade på, och så. Till viss del. Inte hela vägen och inte alltid. Men ändå tycker jag liksom att det känns inte helt lönlöst, för då skulle man inte orka tror jag. Då skulle man inte klara av att hålla sig motiverad. Man känner ändå att man kan vara med och påverka, både uppåt och neråt. Faktiskt. Det är roligt.« – Evelina*

Diana arbetar i ett team där hon själv tillsammans med sin arbetsgrupp har kunnat utforma en egen metod. På frågan om hur hon själv kan påverka sitt uppdrag och arbetssätt svarar hon:

*»Jag har ju kunnat påverka det jättemycket under årens lopp, faktiskt. Med mycket stöttning av min närmaste chef, då. Så att jag påverkar det jättemycket, faktiskt. Men det beror också på att man har en chef som lyssnar och som är modig, som vågar ta lite obekväma beslut ibland.« – Diana*

## 5. Analys

I vår analysdel kommer vi att fokusera på dessa frågor:

- 1.) Hur ser uppdraget ut och varifrån kommer uppdraget?
- 3.) Hur formas uppdraget?

Utifrån de teoretiska perspektiv och begrepp som vi har tagit upp kommer vi att försöka klarlägga dessa frågor och de förhållanden som påverkar socialsekreterares uppdrag, men först kommer vi att redogöra för våra allmänna observationer av materialet.

### 5.1 Allmänna observationer

Vi kan konstatera att vårt material påverkas av att de fem intervjuade alla har olika positioner i socialtjänsten. En av socialsekreterarna behandlar, två har mer av en handläggarfunktion, en annan kombinerar behandling och ekonomihandläggning och den sista arbetar framför allt med förhandsbedömningar. Två riktar sig till barn, ungdomar och familjer, två till vuxna med olika sociala problem och den sista med vuxna med psykiska problem. Bland dem finns även en spridning i ålder och tid i socialtjänsten. Gemensamt i intervjuerna är bland annat att alla upplever att de har en hanterbar arbetsbelastning och att alla uppger att de trivs bra i sina arbeten.

Vi kan även konstatera, utifrån våra intervjupersoners utsagor, att den bild av dagens socialtjänst i Sverige som målas upp i boken *Socialtjänsten i blickfånget* (Bergmark et al 2008) stämmer bra överens med verkligheten. Exempelvis den ökade specialisering som författarna menar är vanlig inom socialtjänsten har vi lagt märke till, endast en av våra fem intervju personer arbetar med både handläggning och behandlingsarbete. De flesta jobbar med väldigt specifika arbetsuppgifter och målgrupper. Bergmark och Lundström (2008b) menar att denna specialisering kan vara ett led i en ökad professionalisering av det sociala arbetet. Vidare skriver Bergmark och Lundström (2008b) att en stor del av tiden inom socialtjänsten går åt till att samordna mellan olika enheter inom socialtjänsten, samt till samverkan med andra aktörer. En av våra intervju personer, Annelie, tar upp att specialiseringen inom organisationen leder till ineffektivitet och merarbete då varje enhet måste göra en egen utredning och bedömning i samma fall.

Bergmark och Lundström (2008c) tar upp att resursfrågor är ständigt närvarande inom socialtjänsten, ekonomiska resurser är grundläggande då dessa alltid måste beaktas när insatser ska bedömas vad gäller omfattning och innehåll. Även detta har vi sett i vår utredning. De allra flesta menar att ekonomiska resurser inverkar på deras arbete på ett begränsande sätt.

Att det sociala arbetet är både specialiserat och diversifierat leder enligt Bergmark och Lundström (2008b) till att det är svårt att nå en central beskrivning av det sociala arbetet, att det sociala fältet inte är sammanhållet och att socialarbetarna skiljer sig i attityder och värderingar men också metoder och teorier. Även detta har vi lagt märke till i vår undersökning. Alla socialsekreterare i undersökningen har sin egen åsikt om vad det sociala arbetet innebär, vissa utgår ifrån sina arbetsuppgifter i sin definition medan andra utgår ifrån mer ideologiska grunder.

Billquist (1999) beskriver att socialsekreterare kan ha en konflikt i att vara både "hjälpare" och "bödlar" som måste fatta negativa beslut. Utifrån vårt material tycker vi oss inte kunna se att socialsekreterarna vi har intervjuat har denna uppfattning. De beskriver att en etablerad relation och tillräcklig information gör att avslag varken blir svåra att fatta eller motivera. Ett undantag på denna punkt är Bianca som beskriver att avslag kan bli svåra när hon själv vill bevilja ett bistånd hon menar att klienten har rätt till, men cheferna menar att ekonomin inte tillåter det. Hon måste då hitta på en annan motivering utifrån klienten, eftersom ekonomin inte får vara grund för avslag.

## ***5.2 Hur ser uppdraget ut och varifrån kommer uppdraget?***

På frågan om var deras uppdrag kommer ifrån fick vi olika svar från intervjupersonerna:

**Annelie:** Uppdraget kommer ifrån samhället.

**Bianca:** Sammansatt svar – uppdraget kommer ifrån organisationen och regleras av lagen, men ett uppdrag kommer även ifrån klienten (att denne vill förändra sitt liv).

**Cecilia:** Ser flera uppdragsgivare – en del är samhället och lagen, en del är organisationen på just hennes arbetsplats och en del är klienterna.

**Diana:** Menar att hennes uppdrag ytterst kommer ifrån politikerna, men att det är hennes chef som gör uppdraget konkret och begripligt och formellt ger henne uppdraget.

**Evelina:** Säger att hon arbetar för en organisation, men att denna organisation är till för klienterna. Hon tar också upp att det är politikerna som sätter upp målen för organisationen.

På frågan om hur deras uppdrag ser ut fick vi skilda svar från våra intervjupersoner. Nedan har vi kort sammanfattat socialsekreterarnas svar på vad deras uppdrag är.

**Annelie:** se till så att barn har det så bra som möjligt i samhället.

**Bianca:** medverka och motivera till förändring i en livssituation som inte fungerar samt bistå medborgare som ansöker till socialtjänsten.

**Cecilia:** ge ett gott bemötande och på så sätt även vara ett ansikte utåt för socialtjänsten, ta emot anmälningar och ansökningar och göra bedömningar kring om utredning bör inledas eller inte.

**Diana:** göra människor självförsörjande och på olika sätt hjälpa klienten att undanröja de hinder som kan finnas för detta.

**Evelina:** utreda, fatta beslut och följa upp dessa.

På frågan om varifrån uppdraget kommer svarade Annelie att uppdraget kommer ifrån samhället – vilket överensstämmer med hennes uttalande om vad uppdraget är. Diana menar att uppdraget kommer från politikerna, men att chefen omformulerar det till mer konkreta mål. Det är alltså både samhället och organisationen som står för det yttre uppdraget. Samtidigt tar hon upp att planen för varje enskilt fall grundar sig enbart på en överenskommelse mellan henne och klienten. Också Bianca har ett fokus på klienten i formandet av uppdraget, men också samhällsansvaret genom lagarna spelar in och organisationens uppdrag är tydligt. Cecilia och Evelina ser sitt uppdrag främst utifrån sina arbetsuppgifter som de har genom organisationen, men också samhället uppges vara en uppdragsgivare.

Vi kan konstatera att de olika personerna har olika fokus för vad de anser vara deras uppdrag. Evelina och Cecilia fokuserar på hur deras arbetsuppgifter ser ut och anger att det är deras uppdrag att sköta dessa uppgifter. Även Bianca tar upp att en del av hennes uppdrag är att bistå medborgare som ansöker om hjälp men hon har även, liksom Diana, ett mer målorienterat synsätt på uppdraget: att medverka till förändring av klientens livssituation. Annelie anger det högre syftet med arbetet, att verka för att barn har det så bra som möjligt i samhället, som sitt uppdrag.

Med bakgrund av detta, socialsekreterarnas syn på hur deras uppdrag ser ut, kan vi reflektera över vilken »uppdragsgivare« socialsekreterarna riktar sig mot i sitt arbete.

Cecilia och Evelina verkar definiera sitt uppdrag utifrån sina arbetsuppgifter och tjänstens karaktär. De verkar se sitt uppdrag som konkret och grundat i organisationen. Båda dessa uttrycker också att de ser sitt uppdrag från organisationen som tydligt formulerat.

Annelie däremot tycker att hennes uppdrag från organisationen är mycket otydligt. Detta återspeglar sig i att hon ser sitt uppdrag som att verka för barns bästa i samhället och att uppdraget kommer från just samhället och inte organisationen. Kanske kan detta bero på att bristen i tydlighet från organisationen har nödgat Annelie att söka formulera sitt eget uppdrag.

Biancas svar på vad hennes uppdrag består i fokuserar till stor del på hennes uppgift i klientarbetet, hon ska bistå klienten samt medverka och motivera till förändring. Att hon ska bistå klienten kan ses som organisationens uppdrag, men vi tolkar detta som att det riktar sig mer mot klienten då Bianca inte fokuserar på sina egentliga arbetsuppgifter såsom att utreda och bedöma angående biståndsbehovet.

Diana verkar, liksom Bianca, definiera uppdraget utifrån klienten, vad ansvaret i klientarbetet är och vad detta arbete ska leda till. Hon tar upp att målen först formas av politikerna och att dessa omformuleras och fördelas av cheferna, något som för hennes arbetsgrupp innebär arbete med olika målgrupper, men fokuserar på att uppdraget i de enskilda fallen etableras mellan henne och klienten. Hon uttrycker att målet från lag och organisation är att verka för en förändring som hjälper klienten bli självständig, och att detta också är målet i de enskilda ärendena. Dock avgör klienten vilken förändring de ska arbeta för.

I Biancas fall kan det ses som anmärkningsvärt att hon fokuserar så starkt på klienten och att medverka till förändring av dennes livssituation, då hon inte har några formella behandlande uppgifter i sitt arbete. I intervjun talar hon dock om relationens vikt och hennes ansvar att motivera sina klienter och exempelvis bryta förnekelsen kring ett missbruk för att motivera till behandling. Detta är ett motivationsarbete som kan jämföras med Dianas uppgift att motivera sina klienter till att bli självförsörjande. Detta är dock i Dianas fall en arbetsuppgift medan Biancas motiverande funktion verkar vara mer av hennes eget val, i detta fall kan antas att Bianca har vidgat sitt uppdrag till att även omfatta mer behandlande insatser till klienten. Att denna motiverande sida av arbetet inte är en formell uppgift i Biancas arbete antar vi då hon inte tog upp detta då vi frågade henne om hennes arbetsuppgifter.

Evelina har liknande formella arbetsuppgifter men har ett mer administrativt synsätt vad gäller uppdraget. Att Evelina inte har behövt vidga sitt uppdrag kan bero på att Biancas och



Evelinas arbete riktar sig mot olika målgrupper. Bianca tar emot en del anmälningar om missbruk och har ett ansvar att se till så att hennes klienters missbruk inte får alltför svåra konsekvenser, medan Evelina som mest utreder ansökningar om boendestöd med mera kanske inte behöver motivera en klient till en insats. Evelina uppger inte heller att målet med hennes arbete är förändring utan snarare att hennes klienter ska ha ett drägligt liv, och Bianca betonar snarare förändring.

Detta visar på att hur socialsekreteraren uppfattar sitt uppdrag och målet med sitt arbete spelar en roll i hur denne formar sitt uppdrag, även om de formella arbetsuppgifterna är liknande. Om uppdraget anses vara att utreda biståndsbehov och besluta i frågan kommer socialsekreteraren antagligen att ha ett mer administrativt och formellt förhållningssätt jämfört med om uppdraget anses vara förändring av klientens livssituation. Socialsekreteraren med förändring som mål måste då upprätta en relation till klienten, för att kunna motivera denne och medverka till förändring.

Frågan om varifrån uppdraget kommer och hur det ser ut är ingen lätt fråga. Sammanfattningsvis kan vi säga att det verkar som om uppdraget av många upplevs vara det formella uppdraget, det som kommer ifrån samhället och lagen och som genom organisationen har konkretiserats igenom arbetsuppgifter och mål. Dock tar alla socialsekreterare upp att klienten bidrar till uppdraget, i och med att verksamheten riktar sig till klienten. Dock ser de flesta det som om uppdraget från klienten påverkar mer i det enskilda fallet och inte uppdraget i stort.

### ***5.3 Hur formas uppdraget?***

I denna del av analysen tar vi upp alla de faktorer som vi har sett påverkar uppdraget och därigenom formar det. För att göra denna del tydlig och överblickbar försöker vi dela in det efter nivåerna som påverkar. Detta är dock en pålagd struktur som inte speglar den komplexa bild vi sett i materialet, dessa faktorer samspelar ständigt med varandra på olika sätt i olika situationer.

#### **5.3.1 Samhället**

Vad gäller uppdraget från samhället, politiker och lagar så är de flesta överens om att detta till viss del formar uppdraget men på olika sätt. De flesta nämner lagarna, men menar att dessa är otydliga och kan fyllas med nästan vad som helst. Annelie som först och främst nämner samhället som uppdragsgivare medger att hon inte tänker på lagen i sitt arbete, förutom då hon ser till sina klienters rättigheter. Lagen nämns också som viktig vad gäller ansvaret som vissa av socialsekreterarna har i samband med tvångslagstiftning. Sammantaget kan sägas att lagen ses som ett stöd och en hållpunkt i arbetet snarare än vägledande för hur man ska arbeta.

Många tar upp att organisationens mål sätts av politiker utifrån socialtjänstlagen och att lagarna påverkar organisationen på detta sätt, att den blir tydlig genom dokument och bestämmelser på arbetsplatsen. En av intervjupersonerna, Diana, styrs av socialtjänstlagen i sitt arbete såtillvida att hon har lagens portalparagraf som viktig riktlinje i sitt arbete. En annan aspekt av hur samhället påverkar uppdraget är att ekonomiska kristider påverkar socialtjänsten. Även vilka socialt utsatta grupper som uppmärksammas i samhället kan

påverka arbetet, speciellt i Dianas fall då hon arbetar med olika målgrupper under olika perioder.

Sammantaget kan vi nämna att socialsekreterarna har en uppfattning om att lagar och politik påverkar arbetet. Själva uppdraget tycks dock inte utgå från denna nivå i någon högre grad. Denna samhällsnivå är närvarande när de reflekterar över arbetet, men tycks inte ha en tydlig innebörd som uppdragsgivare. Vi kan i följande stycken se att organisation och klient har en faktisk och tyngre vägande närvaro. Socialsekreterarna verkar inte på samma sätt interagera med samhället i sig, även om de interagerar med sin föreställning om det. Samhället är mer abstrakt, men en nytta för och ett ansvar från samhället finns i synnerhet hos några av socialsekreterarna. Tydligast är det hos Annelie, som menar att hon har ett samhällsansvar att verka för barns bästa.

Flera av socialsekreterarna tar upp att samhällsproblem som inte är socialtjänstens ansvar, exempelvis bostadsbrist och trångboddhet, leder till ökad belastning i socialtjänsten. Detta blir begränsande för socialsekreterarna då de oftast inte kan göra något åt dessa problem.

### 5.3.2 Organisationen

Åsikterna om hur tydligt uppdraget från organisationens sida är går isär. Annelie tycker att uppdraget inom hennes organisation är mycket otydligt medan Evelina menar att hennes uppdrag är mycket tydligt. Resten av intervjupersonerna ligger någonstans däremellan.

Det kan reflekteras över vad som orsakar upplevelsen av tydlighet eller otydlighet. Evelina, till exempel, fyller en mer bestämd funktion och har ett mer mätbart mål, att utreda biståndsbehov och förmedla resurser. Annelie i sin tur har en funktion att behandla familjer som bedöms behöva behandling, men denna hjälp, detta förändringsarbete och dess mål, är inte lika tydligt.

En annan faktor som kan påverka hur organisationens mål och uppdrag uppfattas är en som kan förstås utifrån den symboliska interaktionismen. Vilken mening organisationen, i det här fallet, bär för den enskilde påverkar också hur denne kan tolka andra aspekter av den. Evelina tycks beskriva en i stort sett konfliktfri bild av organisationen i sig, vad gäller den egna gruppen, interaktionen med andra enheter och möjligheten att påverka. Det är en i huvudsak positiv bild som utmålas. Annelies beskrivning av organisation är i hög grad präglad av negativa konnotationer. Samarbetet enheter emellan beskrivs som konfliktfyllt, och cheferna vill inte störa andra enheter eller stödja att Annelie gör det. Detta kan beskrivas som en organisationskultur, som anger att enheterna ska hålla sig för sig själva och inte anstränga andra enheter.

Annelie beskriver att hon tar klientens parti när hon upplever att andra enheter tar felaktiga beslut, till exempel inte beviljar ekonomiskt bistånd och enligt henne omöjliggör hennes behandlingsarbete i situationen som då uppstår. Hon beskriver att hon i detta läge kan agera förespråkare för klienten gentemot dessa enheter. Det möts dock med kritik, att hennes enhet går med klienterna för mycket. Förväntningen på behandlarna är inte att de ska gå in i denna roll. Detta förespråkande är en social aktion som ses negativt, kanske även oprofessionellt, inom organisationskulturen.

Interaktionen mellan enheter är svår och för med sig negativa upplevelser, när olika bilder av enheterna kolliderar och ett element av status verkar yttra sig. Utifrån sin uppfattning av hur arbetet bör bedrivas, att hennes arbete är att förändra och att detta inte kan göras i den situation som råder när annan hjälp inte ges till klienten, agerar hon för att påverka bedömningarna i hopp om att förändra förutsättningarna för sitt förändringsarbete och hjälpa sin klient. Hon interagerar alltså med sin uppfattning om hur det sociala arbetet bör se ut, och försöker interagera med handläggare på andra enheter i en handling som syftar till att påverka för klientens hjälp. Denna handling verkar dock inte nå önskat resultat utan tolkas som ett övertramp och påverkar bilden av Annelie och hennes enhet inom organisationen. Detta markerar organisationens syn på uppdraget: Hon ska behandla de klienter hon får, och inte kritisera andra enheters bedömningar. Den sociala konstruktionen av enheternas ansvar och gränser tillåter inte detta. Gränsbrytandet leder till en förändrad social konstruktion av vad hennes enhet är, och tillskrivs en negativ mening i interaktionen.

Överlag är det alltså en negativ bild som Annelie utmålar – organisationen bär för henne en mening av konflikt och hinder. Med denna negativa mening blir det svårt för organisationen att bära mål och uppdrag med arbetet. Samtidigt behöver arbetet förankras och motiveras för att bli meningsfullt, och både samhällsnyttan i arbetet – »det högre syftet« – och klientens önskan om hjälp blir istället mer centrala för Annelie.

Tydligt är att Cecilia och Evelina inte alls ser en liknande konflikt i sitt arbete – organisationen tycks utgöra ram och medel för arbetet och har inte en negativ innebörd för dem. I och med detta kan bilden av organisationen bära ett eget syfte med arbetet. Cecilia och Evelina har inte heller samma närhet till klienterna som Annelie och Diana – Cecilia har kontakt en kortare tid och är inte lika djupgående i kontakten, Evelina har inte mycket kontakt med klienten själv när hon administrerar och samordnar hjälpinsatser. Samhället verkar inte heller göra sig påmint i så hög grad. Klient och samhälle tycks därför inte göra stort anspråk på att verka som uppdragsgivare i deras fall, och då organisationen inte är konfliktladdad verkar det som att den huvudsakliga upplevelsen av uppdraget både kan vila här och faktiskt gör det.

Bianca beskriver organisationen mer utifrån biståndsbedömningssituationen och att beslut ofta behöver gå igenom chefen. I detta kan bland annat ekonomiska överväganden påverka om biståndet bifalls eller inte. Organisationen får därmed en mer reglerande, kontrollerande, funktion i Biancas beskrivning.

Faktorer inom organisationen som resurser i form av tid och pengar samt arbetsbelastning påverkar hur socialarbetaren kan arbeta och forma sitt uppdrag. Många socialarbetare menar att arbetet kan vara stressigt och att tiden ofta är knapp. En hög arbetsbelastning påverkar klimatet i arbetsgruppen och kan försvåra samarbete. Ekonomiska begränsningar tas upp av många. Evelina menar att resurserna inte räcker till för att fylla de mål som verksamheten ska fylla. Många menar att de känner sig styrda av ekonomin. Bianca menar att hon ibland inte kan bevilja bistånd som hon vet att klienten har rätt till på grund utav ekonomiska skäl. Bianca menar att detta är en svår position att befinna sig i, och måste interagera med organisationen som nekar insatsen men även med sin egen uppfattning om vad klienten har rätt till och hur bistånd bör bedömas och hanteras. Därefter beskriver hon hur hon måste interagera med klienten på en osann grund, genom att motivera avslaget med andra faktorer än de ekonomiska.

Ett par av socialsekreterarna ser det som ett hinder att pengar inte satsas på förebyggande arbete, vilket skulle kunna spara pengar i framtiden. En begränsning som främst Annelie beskriver är att enheterna är så avskärmade från varandra att samarbete mellan dem omöjliggörs till stor del. Annelie menar att hon hindras från att se till familjens hela situation och begränsas till att endast arbeta med sitt område, även om hennes arbete omöjliggörs på grund av att familjen oroar sig för sin ekonomiska situation. Hon ser det som ett problem att alla enheter gör sin egen bedömning och inte tar in andras bedömningar. Det som går förlost är helhetsbilden av familjens situation och leder till ineffektivitet och dubbelarbete. Ännu ett hinder som Annelie tar upp är att hon som behandlare har ett lågt anseende inom organisationen och att hennes åsikt ignoreras. Även Diana menar att det kan bli problem och ineffektivitet mellan enheter som försvårar samarbetet där emellan.

Likriktningen och samsynen på värderingar inom arbetsplatsen är ett tema vi har närmat oss för att möjligen se hur arbetsgruppens värderingar inverkar på den enskildes syn på arbete och uppdrag. Vi tänker att organisationen kan reglera organisationskulturen genom att ange vilka värden de enskilda socialsekreterarna borde internalisera. I vår undersökning var det bara Evelina som angav att de på sin arbetsplats har en värdegrund som är fastställd i policydokument. Evelina beskriver att den anger att de ska ha respekt för klienten och arbeta efter deras behov. Diana berättar att hon och hennes kollegor i arbetsgruppen tillsammans har formulerat sin värdegrund. I övrigt berättar socialsekreterarna inte att de har just en värdegrund i organisationen, men att de ändå känner att det finns en samstämmighet i synen på arbetet och klienterna. En organisationskultur som håller värden kring arbetet etableras alltså på ett sätt oavsett om organisationen styr denna punkt. Bianca är den enda som menar att det finns en brist i samsynen vad gäller värderingar på arbetsplatsen, exempelvis menar hon att det kan bli ett »vi-och-dom-tänkande« från tjänstemännens sida. Hon påtalar även att bristen på fasta värderingar vad gäller missbruksfrågor leder till godtyckliga bedömningar.

Annelie kritiserar inte värderingarna i sin arbetsgrupp, men menar att synen på klienten, dennes problem och rättigheter, skiljer sig åt mellan enheterna. Hon ifrågasätter de bedömningar som görs och hur arbetet bedrivs, och uttrycker att hon ibland undrar om man egentligen vill att klienten ska lyckas. I relation till andra delar av organisationen känner sig Annelie ofta maktlös och menar att hon inte blir lyssnad på.

Detta visar på att en bild av det sociala arbetet, verksamheten och klienterna konstrueras i organisationen. De allra flesta uppger att värdegrunden inom deras arbetsgrupp är likriktad, vilket tyder på att värdegrunden samskapas i interaktion mellan kollegor. Detta är tydligast i Dianas fall, där arbetsgruppen uttalat utformar sin värdegrund. Kritik mot vilka värden som råder rör snarare andra grupper och enheter. Det kan tänkas att det också inom vissa större socialtjänstorganisationer finns flera organisationskulturer som kan komma i konflikt. Vi kan endast spekulera i den brist på fastställd värdegrund från ledningens sida som verkar finnas enligt våra intervjupersoner leder till större möjligheter för enskilda socialsekreterare och arbetsgrupper att forma sina egna värderingar, på gott och ont. Detta ger också utrymme för värdekonflikter inom organisationen. Också att enheterna inte arbetar mot samma mål kan vara en grund för oenighet.

Begränsningar i organisationen består alltså till stor del i ekonomin, som är begränsad och inte tillåter alla insatser som socialsekreterarna bedömer behövs. Begränsningarna kan också

ligga i organiseringen av socialkontoret genom att enheter arbetar utan samröre eller samsyn, eller i den sociala konstruktionen av vilka som tillåts kritisera företeelser inom organisationen. Oenigheter i värden mellan olika aktörer eller olika enheter kan leda till konflikt, vilket också det utgör ett hinder i arbetet.

### **5.3.3 Klienten**

Ingen av socialsekreterarna ser klienten som ensam uppdragsgivare, men flera tar upp att de arbetar för klienten – att syftet med arbetet är att vara till för klienten. Två av socialsekreterarna tar upp att de lär sig mycket av klienterna, och att dessa lärdomar kan påverka hur de arbetar. Alla socialsekreterare menar att klienten kan påverka hur uppdraget och målet i det enskilda fallet, i olika grad. Evelina är den som i minst grad uttrycker att klienten kan påverka uppdraget, då hon ska utreda och besluta om bistånd enligt behoven och inte önskemålen i sig. Klienten kan alltid fråga men aldrig bestämma, och hon kan gå utanför sina formella uppgifter och hjälpa till om hon har tid och lust.

Cecilia beskriver också att klienterna inte kan påverka hennes formella uppdrag – även om de kan påverka var de ska träffas och vilka som deltar, kan hennes ansvar att bedöma huruvida en utredning behövs inte påverkas. Bianca, Annelie och Diana beskriver att klienten kan forma uppdraget och målet i det enskilda ärendet. Annelie tycker att det finns stora möjligheter att utforma uppdraget, bland annat utifrån vad familjerna hon arbetar med vill, kan hon anpassa mål och metoder i behandlingen. Både hon och Diana får formella uppdrag från andra enheter, men detta är inte något de lägger stor vikt vid. Diana betonar att klientens delaktighet i att forma arbetsplanen är viktig, och att planen alltid kan och gärna ska ändras. Bianca beskriver att hon vill ha en samsyn med klienten i arbetet, både vad gäller klientens problem och målet med arbetet.

Det rör sig alltså om en interaktion med klienten i varje möte, där det tycks som att klientens uppfattning om hur arbetet går till och vad målet är påverkar. Det formella uppdraget är i flera fall det som går först – Cecilias förhandsbedömning och Evelinas bedömning av hjälpbehov – men Bianca, Diana och framför allt Annelie tar upp att klienten är den centrala personen i arbetet och att klienten kan påverka genom vilken riktning de tycker att arbetet bör ta men också genom att klienten inspirerar socialsekreteraren till nya sätt att se på arbetet.

### **5.3.4 Socialsekreteraren**

Socialsekreterarna är alla eniga om att de själva har möjlighet att påverka sitt uppdrag, men till viss del på olika sätt. De flesta ser sig själv som det främsta verktyget i arbetet och menar att de därigenom har stor möjlighet att påverka hur arbetet bedrivs. De egna värderingarna och uppfattningarna om hur arbetet borde vara får effekt både på hur man själv arbetar och på hur värderingarna i arbetsgruppen formas. De yttre ramarna i form av ekonomi och regler ligger utanför påverkansområdet, enligt de flesta, men inom ramarna finns större möjligheter att påverka. Många menar att de har stora möjligheter att välja metoder och teorier som de vill arbeta efter.

Den som till störst del har kunnat påverka sitt uppdrag är Diana, som tillsammans med sin arbetsgrupp har utformat en egen metod och ett eget sätt att arbeta. Hon har också haft stöd

av sin arbetsgrupp och av sin närmaste chef i detta, vilket hon menar är viktigt. Hon anser sig också ha möjlighet att påverka ramarna för sitt arbete i och med att hennes chef lyssnar på hennes förslag. Även Evelina menar att hon har denna möjlighet att påverka sitt uppdrag på mer strukturell nivå, då hennes förslag och åsikter om arbetet i stort lyssnas till och att hon kan påverka »både uppåt och neråt«.

Bianca tar upp att hon kan påverka beslut som hon inte har delegation på genom att argumentera starkt för klientens behov. Bistånd som kanske inte skulle beviljas av chefen kan hon på så sätt påverka. Även Diana och Cecilia tar upp att chefer och även socialnämnden oftast går på deras bedömningar och att de på så sätt har stor makt över bistånd som döms ut även om de inte har delegationen att själva bevilja biståndet.

### *Synen på socialt arbete*

Ett annat perspektiv på hur socialsekreteraren inverkar, om än inte alltid medvetet, är att den syn denne har på det sociala arbetets och dess syfte påverkar hur denne uppfattar sitt sammanhang, sitt uppdrag och ansvar och uppgift i arbetet. Denna föreställning är ett socialt objekt som alla aktörer i socialt arbete måste ha en uppfattning om, och utifrån denna föreställning interagerar de med sig själva och andra. Hur de uppfattar detta sociala objekt, men också andra som vi vidare tar upp, påverkar också hur de ser på sitt uppdrag.

Det är alltså meningen socialt arbete håller för den enskilde socialsekreteraren som här är intressant, vilket faller inom ramen för den symboliska interaktionismen. Värt att påpeka än en gång är att den symboliska interaktionismen inte anger att dessa objekt på något sätt är konstanta eller oföränderliga. Synen på socialt arbete formas i en mängd samspel. Den definieras och omdefinieras ständigt i de sammanhang socialsekreterarna ingår i interagerar med. Vi tänker oss att personens uppväxt, sociala sammanhang genom livet, utbildningen de genomgått, arbetsplatser de jobbat på, kollegor de har arbetat med, människor de mött och samhällets diskurser kring vad socialt arbete är bidrar till personens egen konstruktion av vad det sociala arbetet är.

De flesta av våra intervjupersoner tyckte att det var en väldigt stor fråga som var svår att besvara, och behövde tänka efter innan de besvarade den. Det finns en spridning i vad som svarades på denna fråga. En gemensam punkt var att de tog upp hjälp till människor och att arbetet ska syfta till förändring. Vi tycker oss kunna se att svaren till viss del utgår från vad personens arbete går ut på idag, vilket tyder på att uppfattningen om det sociala arbetet påverkas och formas av det direkta sammanhang personen verkar inom.

De som i högre grad utgår från sina arbetsuppgifter när de beskriver vad socialt arbete syftar till är Evelina och Annelie. De som har en mer ideologisk syn på socialt arbete är Bianca och Diana. Cecilia tycks uttrycka en bild som ligger mellan ideologisk och praktisk. Vi tycker att dock att vi kan se att uppfattningen om vad socialt arbete är i varje enskilt fall stämmer väl överens med hur dessa arbetar, och att det inte blir någon konflikt mellan det egna arbetet och den egna synen på vad socialt arbete är. De kan tänkas att de interagerar med uppfattningen om vad socialt bör vara när de arbetar, men även anpassar synen på socialt arbete så att meningen det bär blir meningsfull också för arbetet som bedrivs. Detta samspelar sannolikt i en cirkulär process som leder till en kongruent syn på det sociala arbetets syfte och det egna arbetet.

### *Värderingar och förhållningssätt*

Vad gäller värderingar som är centrala i arbetet samt förhållningssätt är respekt för klienten, tillit och tydlighet centralt bland våra intervjupersoner. De flesta kopplar ihop dessa värden med relationens vikt för arbetet, att en tillitsfull relation etableras i kontakten med klienten för att ett gott arbete ska kunna bedrivas. Också detta fokus på samarbetet med klienten kan ses som en social produkt som skapats i interaktionen inom socialtjänsten men också med samhället. Det tycks som att närheten till klienten och en bärande relation är faktorer i arbetet som ses som centrala bland de flesta socialsekreterare vi har intervjuat. Detta kan vara en förståelse av behandlingsarbetet och dess potential för resultat som etablerats i organisationerna, men också påverkas av en samhällskultur som betonar individualism och ett jämlikt bemötande också i socialtjänstsammanhang.

Endast en av våra intervjupersoner, Evelina, menar att relationen till klienten inte är central för henne. Hon menar att hon ibland kan behöva etablera en relation till klienten för att bedöma dennes behov men betonar att huvudsaken är att klienten får komma till tals och vara delaktig. Detta kan vi koppla till att hon tycks befinna sig i en administratörsposition där fördelning av rätt hjälp är det centrala. De som tydligast beskriver relationen som central har också en inställning till arbetet som syftar till behandling men också förändring. Cecilia beskriver både ett ansvar att formellt bedöma rätt men också att ge ett personligt möte. Hon beskriver dock inte förändring som ett mål i hennes arbete och träffar dem oftast enbart en kort tid, men beskriver att hon kan fungera som en hjälp för dem hon möter att reflektera och att detta kan innebära en hjälp och ge verktyg för att de själva kan påverka sin situation.

Vi kan sluta oss till att också relationens vikt i arbetet skapas i aktörernas interaktion, och är ett socialt objekt som socialsekreterarna förhåller sig till i arbetet. Detta är dock mer knutet till vissa mål och metoder än till andra, och det tycks som att socialsekreterarna har ett reflexivt förhållningssätt till relationens betydelse. Relationen ses som ett sätt att uppnå det mål som ställs i behandlings-, förändrings- och motivationsarbetet med klienten som allierad och när det finns ett fokus på klientens delaktighet i detta arbete. Socialsekreterarna som nämner relationen som central gör detta utifrån att de menar att relationen krävs för att arbetet ska fungera, relationen fyller inget självändamål. Det gör det inte heller i de fall där relationen inte krävs och är därför inte central heller i dessa fall.

## 6. Slutdiskussion

I denna slutdiskussion kommer vi att först sammanfatta och diskutera resultaten från analysen för att sedan sammanfatta våra slutsatser i samband med våra frågeställningar.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att det är många faktorer som påverkar hur det sociala arbetet och uppdraget för enskilda socialsekreterare konstrueras. Payne (2002) menar att det sociala arbetet alltid konstrueras på tre grundvalar: socialarbetare, klient och kontext. Att dessa tre faktorer påverkar det sociala arbetet och samspelar med varandra har vi sett i vår undersökning. I sin tur finns många faktorer som påverkar dessa tre, samtidigt som de påverkar varandra. Hur det sociala arbetet konstrueras är komplicerat.

Socialarbetaren är en aktör som interagerar med organisationen, klienten, sig själv och föreställningen om samhället och det sociala arbetet. Hur dessa uppfattas och hur interaktionen med dessa sker styr hur uppdraget yttrar sig.

Centralt i uppfattningen om uppdraget är att syftet med arbetet är att hjälpa människor, och sekundärt att fylla en funktion inom organisationen. Perspektiven på hur det går till, och på vilket sätt detta korrelerar med det formella uppdraget, varierar bland socialsekreterarna. Vissa går utanför vad som formellt krävs i deras roller och vidgar sitt uppdrag för att göra en större insats för klienten – genom större engagemang och motiverande ansatser, eller genom att föra sin klients talan gentemot andra delar av den egna organisationen. Ännu en har byggt upp en målinriktad, klientcentrerad arbetsgrupp från grunden, och kan i detta ses ha tämjtt organisationen till viss del.

Organisationen är väldigt närvarande i socialsekreterarnas berättelser. Denna är själva grunden för arbetet, men reglerar också socialsekreterarnas handlingar. Ekonomiska resurser är både en organisatorisk och samhällelig faktor och blir till ett hinder när målen som ställs upp inte kan täckas med de tillgångar som är tillgängliga. Vissa riktar kritik mot att resurser inte blir tillgängliga förrän det är för sent – när tvångsomhändertaganden blir aktuella finns pengar att tillgå, men inte när det rör sig om billigare, förebyggande insatser som kan leda till att dyr tvångsvård kan undvikas. Det finns alltså en uppfattning om hur det sociala arbetet bör bedrivas och fokuseras i dessa fall, som dock inte påverkar resursfördelningen.

Beslut som inte delegeras till socialsekreteraren kan innebära hinder när de med beslutanderätt gör andra bedömningar, men överlag upplever socialsekreterarna att deras åsikter är vägledande också i dessa fall. Detta tolkningsföreträde som ges innebär också ett utökat handlingsutrymme.

Uppfattningen om organisationens relevans för uppdragets utformning varierar. Överlag uppfattas organisationens uppdrag som tydligt, och flera menar att socialtjänsten därmed är den främste uppdragsgivaren. I dessa fall är arbetet tätare knutet till funktionen socialsekreterarna fyller, och samarbetet inom kontoret fungerar bra. Meningen organisationen bär för dessa, kan också hålla ett syfte med arbetet. I det fall där organisationens uppdrag är otydligt, syftet med arbetet verkar inkongruent med hur klienter behandlas och samarbetet med andra enheter är konfliktfyllt, bortses organisationen nästan helt som uppdragsgivare.



Socialekreterarna regleras som sagt organisatoriskt, men även socialt. Förväntningar på vad som ska ingå i rollen och positionen styr vad som kan göras, och avsteg från detta ses negativt i synnerhet i nyss nämnda fall. Förespråkandet av klienten mot andra delar av organisationen leder här till negativa sanktioner.

Samtliga socialekreterare i undersökningen är specialiserade på en målgrupp och även en funktion: Att bedöma bistånd, att behandla, att förhandsbedöma. Specialiseringen får viss kritik, i att specialiserade enheter i vissa fall inte samarbetar effektivt och inte tar tillvara på andra enheters expertis.

Klienten beskrivs som delaktig i utformandet av uppdraget, men inte som uppdragsgivare. Dock kan arbetet i det enskilda fallet påverkas av klienten, efter vad denne önskar att arbetet ska syfta till och hur det går till. Socialekreteraren och klienten interagerar i vad som kan beskrivas som en förhandling, där socialekreteraren vill ha en samsyn och allians med klienten. Även om klienten kan påverka interaktionen och förhandlingen är det ändå till sist socialekreteraren som har tolkningsföreträde genom sin position och expertis. Klienten kan inte påverka de ekonomiska och beslutanderättsliga ramarna, men vara delaktig i att påverka hur uppdraget i det egna ärendet ser ut. Klienterna kan också påverka mer indirekt genom att de bidrar till socialarbetarens konstruktion och förståelse av det sociala arbetet, klientskapet med mera, och göra en skillnad genom att socialarbetaren lär och anpassar arbetet efter dessa lärdomar.

Allt sammantaget menar socialekreterarna att de har ett stort handlingsutrymme. De ramar som finns innebär en begränsning, i vilka resurser som finns att tillgå och vilka beslut de själva kan ta, men inom dessa ramar har de stor frihet att utforma sitt arbete. Deras uppfattning om vad socialt arbete är och bör vara, och värderingar de uttrycker kring arbetet, tycks påverka hur de också arbetar. Arbetet och värderingarna bakom tycks överensstämma eller närma sig varandra så att de kan förklara och motivera varandra.

## ***6.1 Slutsatser***

### **Var upplever socialekreterarna att deras uppdrag kommer ifrån och hur ser uppdraget ut? Finns det flera uppdragsgivare?**

Socialekreterarna i vår undersökning hade lite olika sätt att se på varifrån uppdraget kommer, men sammanfattningsvis kan sägas att många nämnde samhället och socialtjänstlagen som högste uppdragsgivare. Organisationen ger socialekreteraren dennes formella uppdrag, och tyngdpunkten i beskrivningarna ligger också här. Klienten sågs inte som en direkt uppdragsgivare, men många menar att klienten bidrar med en del av uppdraget då målet med arbetet är att vara till för klienten.

Uppdraget kan sammanfattas som att hjälpa människor förändra sin livssituation alternativt att verka som en representant för socialtjänsten och i detta utreda, besluta och följa upp bistånd.

### **Upplever socialekreterarna att de själva har möjlighet att påverka/forma uppdraget?**

Socialekreterarna verkar anse att de har ett stort handlingsutrymme i det enskilda klientarbetet. Flera menar även att klienten har stor möjlighet att påverka hur arbetet bedrivs i det enskilda fallet. Många upplever att de inte har någon stor möjlighet att påverka de yttre

ramarna för sitt arbete (det yttre uppdraget från samhället och organisationen) dock ses dessa ramar inte som så begränsande. De begränsningar som nämns är tidsbrist och brist på ekonomiska resurser.

### **Ser socialsekreterarna någon motsättning mellan klienters och organisationens intressen?**

I vissa fall kunde socialsekreterarna se motsättningar mellan klientens och organisationens intressen. Detta rörde inte mål eller syfte med arbetet utan snarare ekonomiska begränsningar. Insatser som är dåligt anpassade för klienten nämns liksom att bistånd ibland kan avslås på grund av ekonomiska skäl, trots att detta inte är tillåtet.

### **Vilka hinder och möjligheter ser socialsekreterarna i sitt arbete?**

Möjligheter som socialsekreterarna ser i sitt arbete är att fritt kunna utforma sitt arbete, lägga upp sin tid eller använda sig av de metoder eller teorier som de vill. Många anser sig ha stor möjlighet att göra en positiv skillnad i klientens liv, vilket upplevs som mycket positivt. Alla vi har intervjuat trivs bra med sitt jobb, även om vissa mindre bra sidor nämns. Hinder som upplevs är samarbetssvårigheter mellan enheter, ekonomiska begränsningar och av vissa en brist på samsyn vad gäller sociala problem som kan leda till godtyckliga bedömningar.

## ***6.2 Förslag till vidare forskning***

Vi anser att vi har forskat på ett mycket intressant område, där det finns mycket mer att undersöka. Vi har belyst denna fråga från socialsekreterarnas perspektiv. Det skulle vara intressant att undersöka ett socialkontor och variationen där, och då även ta upp mer formella riktlinjer samt enhetschefens/ledningens åsikt i frågan. Även en mer kvantitativ ansats skulle kunna belysa denna fråga. Hur ser socialsekreterare stort på sitt handlingsutrymme och möjlighet att forma sitt uppdrag? Även ett klientperspektiv skulle vara intressant: hur anser klienter inom socialtjänsten att de har möjlighet att påverka den hjälp de får? Hur ser klienten på socialsekreteraren – dennes uppdrag, roll, arbetsuppgifter? Som sagt: vi har undersökt ett intressant område, men bara en liten bit av det. Det finns mycket kvar att undersöka. Här finns det stora möjligheter till vidare forskning.

### ***Slutord***

Till sist står socialsekreteraren ensam som sitt eget verktyg i det sociala arbetet och det är också här det till sist avgörs hur alla påverkande faktorer och medburna värden yttrar sig i det faktiska arbetet.

*»Det är frågor där det inte finns ett svar, utan det är på alla de här olika sätten samtidigt och du måste befinna dig någonstans mitt i detta.« – Cecilia*

## Referenslista

Bergmark, Åke & Lundström, Tommy (2008a): *Socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Om det sociala arbetet och dess förutsättningar*, I: Bergmark, Åke & Lundström, Tommy & Minas, Renate & Wiklund, Stefan (2008): *Socialtjänsten i blickfånget – Organisation, resurser och insatser* Stockholm: Natur och Kultur

Bergmark, Åke & Lundström, Tommy (2008b): *Det socialtjänstbaserade sociala arbetets organisering*, I: Bergmark, Åke & Lundström, Tommy & Minas, Renate & Wiklund, Stefan (2008): *Socialtjänsten i blickfånget – Organisation, resurser och insatser* Stockholm: Natur och Kultur

Bergmark, Åke & Lundström, Tommy (2008c): *Resurser, personal och samverkan i socialt arbete*, I: Bergmark, Åke & Lundström, Tommy & Minas, Renate & Wiklund, Stefan (2008): *Socialtjänsten i blickfånget – Organisation, resurser och insatser* Stockholm: Natur och Kultur

Bernler, Gunnar, Johnsson, Lisbeth & Skårner, Annette (1993): *Behandlingens villkor – Om relationen och förväntningarna i det sociala arbetet* Stockholm: Natur och Kultur

Billquist, Leila (1999): *Rummet, mötet och ritualerna – en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet* Göteborg: Kompendiet AB

Blumer, Herbert (1969): *Symbolic interactionism – Perspective and method* Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Carlsson, Bengt (2003): *Så blir det hjälp – om hjälpprocesser i socialt arbete* Göteborg: Göteborgs Universitet

Charon, Joel M. (2001): *Symbolic Interactionism – An introduction, an interpretation, an integration* Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Denscombe, Martyn (2000): *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna* Lund: Studentlitteratur

Flaa, Paul & Hofoss, Dag & Holmer-Hoven, Finn & Medhus, Thorstein & Rønning, Rolf (1998): *Introduktion till organisationsteori* Lund: Studentlitteratur

*Forskningsetiska principer inom human-samhällsvetenskaplig forskning*  
Vetenskapsrådet (2002) ISBN: 91-7307-008-4

Johansson, Staffan (2003): *Socialtjänsten som organisation – En forskningsöversikt*  
Stockholm: Socialstyrelsen. ISBN: 91-7201-718-X

Johansson, Roine (2007): *Vid byråkratins gränser – Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*  
Halmstad: Arkiv förlag

Johnsson, Lisbeth & Lindgren, Hans (1999): *Yrkesroll och professionalitet*, I: Bernler, Gunnar (red.) & Cajvert, Lilja & Johnsson, Lisbeth & Lindgren, Hans (1999): *Psykosocialt arbete – Idéer och metoder*  
Stockholm: Natur och Kultur

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

Larsson, Håkan & Morén, Stefan (1988): *Organisationens mänskliga insida. Om det sociala arbetets utvecklingsmöjligheter*  
Umeå: Umeå Universitet, Socialt arbete

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

Lindgren, Hans: *Det dubbla uppdraget*, I: Bernler, Gunnar (red.) & Cajvert, Lilja & Johnsson, Lisbeth & Lindgren, Hans (1999): *Psykosocialt arbete – Idéer och metoder*  
Stockholm: Natur och Kultur

Morén, Stefan (1992): *Förändringens gestalt: Om villkoren för mänskligt bistånd*  
Stockholm: Publica

Nationalencyklopedin: »socialsekreterare«  
<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/artikel/310937>  
2009-04-17 10:48

Nationalencyklopedin: »socialarbetare«  
<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/artikel/310825>  
2009-04-17 10:53

Payne, Malcolm (1996): *What is professional social work?*  
Birmingham: Venture Press

Payne, Malcolm (2002): *Modern teoribildning i socialt arbete*  
Stockholm: Natur och Kultur

Svensson, Kerstin & Eva Johnsson & Leili Laanemets (2008): *Handlingsutrymme - Utmaningar i socialt arbete*  
Stockholm: Natur och Kultur

Starrin, Bengt & Renck, Barbro: *Den kvalitativa forskningsintervjun*, I: Svensson, Per-Gunnar och Starrin, Bengt (red.): *Kvalitativa studier i teori och praktik* (1996).  
Lund: Studentlitteratur.

Sunesson, Sune (1981): *När man inte lyckas - Om hinder, vanmakt och oförmåga i socialt arbete*  
Stockholm: Almqvist & Wiksell Förlag AB

Sunesson, Sune (1985): *Ändra allt - En uppmaning till socialarbetare*  
Malmö: Liber

Svenning, Conny (2000): *Metodboken – Samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling – Klassiska och nya metoder i informationssamhället*  
Eslöv: Lorentz Förlag

Svensson, Per-Gunnar: *Förståelse, trovärdighet eller validitet?*, I: Svensson, Per-Gunnar och Starrin, Bengt (red.) (1996): *Kvalitativa studier i teori och praktik*  
Lund: Studentlitteratur

Trost, Jan & Levin, Irene (1996): *Att förstå vardagen – med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*  
Lund: Studentlitteratur

# Bilagor

## Bilaga 1a Utskick

### **Hur formas socialsekreterares uppdrag?**

**Är du intresserad av att dela med dig av dina erfarenheter inom socialt arbete?**

Vi är två socionomstudenter vid Göteborgs Universitet som skriver en C-uppsats om socialarbetares yrkesroll i relation till klientarbete. Vi är intresserade av att intervjua dig om din upplevelse av att forma ditt professionella uppdrag i relation till organisation, klient och dina egna uppfattningar. Vårt fokus ligger på den fas där ett ärende inleds och formas, hur förväntningar från klienten möter organisationens förutsättningar och hur du i din roll som socialsekreterare förhåller dig till dessa faktorer.

Intervjun beräknas pågå ca 1-2 timmar. Vi vill genomföra intervjuerna veckorna 11-13 (9-27:e mars). Du som medverkar, och din arbetsplats, är självklart anonym och dina uppgifter behandlas konfidentiellt. Är du intresserad? Kontakta oss gärna så snart som möjligt, så att vi kan boka in en intervju.

**Kontakta:**

Markus Heidarsson

Rebecca Bissmark Blomé

# Bilaga 1b Intervjuguide

## 1. Bakgrund

Ålder?

Examen? Fort/vidareutbildningar?

Hur länge har du jobbat med socialt arbete?

Hur länge har du jobbat på denna tjänst/arbetsplats?

Varför sökte du den tjänst du har nu?

Varför sökte du dig till socionomyrket?

Hur ser du på socialt arbete?

## 2. Arbetsituation

Vilka är dina främsta arbetsuppgifter?

Ingår myndighetsutövning i din tjänst?

Hur stor anser du att din arbetsbelastning är?

Hur många klienter har du?

Hur mycket tid kan du lägga på varje klient? Räcker detta?

Hur långvariga kontakter till klienter har du, grovt uppskattat?

Hur är klimatet på din arbetsplats?

Vilka värderingar finns på din arbetsplats?

(ex. syftet m. arbetet, synen på klienten och deras problem, lösningar?)

Har din enhet något särskilt arbetssätt (ex. metod, mall, utredningsförfarande)?

Hur ser dina åsikter om arbetssätt ut?

Vad är du nöjd med vad gäller din arbetsituation?

Vad frustrerar dig?

Vad motiverar dig i ditt arbete?

## 3. Klientarbetet

Hur får du dina ärenden? Oftast anmälan/ansökan?

Skillnad på anmälan/ansökan?

Hur ser ett »typiskt« ärende ut för dig?

Vilken insats är vanligast?

(Hur tillgodoses klientens önskemål/behov?)

Hur tar du emot ett första besök? Var?

Vad fokuserar du på under den inledande perioden? Syfte?

Vad formar din relation till klienten?

Hur ser du på relationens roll i klientarbetet?

Upplever du din roll som kontrollerande, stödjande eller en kombination?

Hur hanterar du dessa roller?

## 4. Uppdrag

Hur ser du på ditt uppdrag?

- Varifrån kommer uppdraget?

- Vilka lagar, regler, rutiner m.m. påverkar ditt uppdrag?
- Vad formar ditt uppdrag? Hur påverkar organisationen? Hur påverkar klienten?
- Hur kan du själv påverka ditt uppdrag? Grad av självbestämmande, inflytande, ansvar?
- Hur upplever du att klienter uppfattar ditt uppdrag/dig som yrkesutövare?

Om du fick välja: hur skulle ditt uppdrag se ut?

Har ditt arbete blivit som du förväntat dig?

Hur upplever du att dina klienters behov uppfattas?

(Vad ber de om? Vad anses vara ett behov? Hjälpförväntningar? Vidgar eller minskar du uppdraget?)

Hur upplever du att dessa tillgodoses? (Hjälp som begärs – hjälp som ges)

Ser du någon motsättning mellan klienternas önskemål och organisationens förutsättningar?

(Är det yttre uppdraget tydligt i klientrelationen?)