



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

**Socionomers syn på uppgift och uppdrag;  
*Människan framför allt***

*Socionomprogrammet*

***C-uppsats***

*Författare: Karin Arvidsson och Natasha McLean*

*Handledare: Pål Wiig*

## **Abstract**

**Titel: Socionomers syn på uppgift och uppdrag; Människan framför allt**

**Författare: Karin Arvidsson och Natasha McLean**

**Nyckelord: Socialt arbete, uppdrag, uppgift, handlingsutrymme.**

Arbetshypotesen för studien är att det kan finnas en diskrepans mellan uppdraget som socionomen får sig tilldelat (med de lagar och regler socionomer lyder under) och det socionomen själv ser som sin uppgift, det vill säga vad han eller hon själv vill uppnå med sitt arbete. Vi vill även, om hypotesen stämmer, ta reda på vilka strategier som används för att hantera detta och vilket utrymme som finns och ges för att manövrera arbetet. Huvudfrågeställningarna lyder som följer:

- Hur ser socionomen på uppdrag och uppgift, skiljer de sig åt och vad prioriteras?
- Vilken betydelse har handlingsutrymme, finns det och hur används det?
- Har arbetet och inställningen till arbetet förändrats över tid, och i så fall hur?
- Vilka faktorer påverkar arbetet och finns det önskemål om förändring?

Studien är kvalitativ och baserad på intervjuer med sex stycken yrkesverksamma socionomer. I analysen har teorier om coping, KASAM, etik/kunskapsteori och Malcolm Paynes tre perspektiv på socialt arbete använts. Vi har utifrån vårt material kunnat konstatera att det finns en upplevd diskrepans mellan uppdrag och syn på uppgift, att uppgiften som saknar uppdraget begränsningar om möjligt prioriteras, och att denna diskrepans i hög grad hanteras med hjälp av det handlingsutrymme, det vill säga frihet att själv styra över arbetet, som finns. Vi har också fått bekräftat att det sociala arbetet i hög grad påverkas av samhällsförändringar över tid, att socionomen själv också förändras över tid, samt att tidsbrist och bristande resurser är två av de faktorer som påverkar arbetet i negativ riktning och att försök görs att hantera även dessa faktorer med hjälp av handlingsutrymmet. Vi har dessutom kunnat konstatera att relationerna till klienter, arbetskamrater, ledning och olika samarbetspartners i mycket hög grad påverkar arbetet.

# Tack!

Vi vill först och främst tacka alla våra underbara informanter, som trots sina pressade scheman tagit sig tid till att medverka i vår studie. Utan er hade det inte blivit någon uppsats alls.

Alla ni som bistått oss i vår jakt på informanter förtjänar här också ett omnämmande, och ett tack.

Vår tålmodiga handledare Pål Wiig skall ha ett särskilt tack för att han på alldeles särskilt obekväm arbetstid ägnat sig åt sina ambivalenta studenter och deras uppsats.

Alla bibliotek och fantastiska bibliotekarier som hjälpt oss med böcker och artiklar skall inte glömmas bort. En speciellt varm tanke går till Bollebygds bibliotek som använt sig av *sitt* handlingsutrymme för att tillgodose vårt trängande bokbehov.

Sist men inte minst vill vi tacka våra familjer och vänner för deras tålamod med oss under den här prövande tiden.

Och en sak till...

Tack gode gud för koffein!

# Innehåll

<b>1. Inledning</b>	<b>1</b>
1.2 Syfte och frågeställningar	2
1.3 Det sociala arbetets bakgrund	3
<b>2. Tidigare forskning</b>	<b>4</b>
2.1 Absolut socialarbetare – samtal med socialarbetare om socialt arbete	4
2.2 Att jobba på socialbyrå, hur är det egentligen?	5
2.3 Socialstyrelsens Folkhälsorapport, 2009	5
2.4 The Social Work Profession and Subjective Well-Being	6
<b>3. Teoretiska utgångspunkter och begrepp</b>	<b>7</b>
3.1 Begrepp	7
3.2 Coping	10
3.3 Känsla av sammanhang	11
3.4 Perspektiv på socialt arbete	12
3.5 Kunskap och etik i socialt arbete	15
<b>4. Metod</b>	<b>17</b>
4.1 Litteraturstudier	17
4.2 Val av metod och teori	17
4.3 Urval och avgränsning	17
4.4 Tillvägagångssätt	18
4.5 Metodkritik	20
4.6 Reliabilitet och validitet	20
4.7 Etiska överväganden	21
<b>5. Resultat och analys</b>	<b>22</b>
5.1 Uppdrag	22
5.2 Uppgift	23
5.3 Diskrepans	26
5.4 Handlingsutrymme	27
5.5 Förändring	31
5.6 Påverkan	34
<b>6. Sammanfattning och avslutning</b>	<b>36</b>
6.1 Slutsatser	36
6.2 Förslag till vidare forskning	37
6.3 Till sist...	37
<b>7. Referenser</b>	<b>38</b>

## 1. Inledning

Då vi är två personer bakom denna uppsats så kommer den oundvikligen att ha växt fram utifrån två olika utgångspunkter. Under arbetets gång, och även tidigare under den vänskap som växt fram under vår utbildning, så har vi ägnat mycket tid åt att diskutera nästan varje aspekt av socialt arbete. Ibland har vi varit eniga och ibland har vi varit miltals ifrån varandra. Vi har olika erfarenheter och referensramar vilket präglar våra respektive resonemang i olika frågor.

Tidigare i livet har en av oss arbetat inom äldreomsorg och med funktionshindrade och den andre har arbetat inom serviceyrken, varav de senaste tio åren som receptionist. Det kan tyckas vara två ganska skilda områden men de har fler beröringspunkter än vad man kanske kan tro. För det första så gäller det arbeten som är direkt riktade till andra människor. Man skall bistå med hjälp eller stöttning i någon form. Det kan vara alltifrån att byta blöja på en gammal dam till att hjälpa en berusad och vilsen tysk turist att hitta till sitt hotellrum, men oavsett vilket så krävs ett intresse för den andre och en förmåga att finna lösningar inom verksamhetens ramar, och med de resurser som ställs till förfogande.

Vi har trots våra olikheter, och likheter, båda drivits av viljan av att arbeta med människor. Att arbeta med så dynamiska faktorer att inte en enda dag kan sägas vara riktigt lik den andra, eftersom människor inte är maskiner. Någonstans har tanken, hos oss båda, väckts att vi vill utveckla våra yrkesval och arbeta med socialt arbete professionellt. Måhända har det funnits en längtan efter att kunna bidra till att förändra samhället och villkoren för enskilda. Troligtvis kommer vi inte kunna utföra några mirakel, och sådana ambitioner har vi nog inte, men ändå lockar tanken på att kunna gå hem efter en arbetsdag med känslan av att faktiskt ha gjort något bra för någon.

Under utbildningen har vår kunskap både breddats och fördjupats. Vi har genom praktik, frivilligarbete och på andra sätt fått en större insyn i det sociala arbetets villkor. Vi har upplevt hur organisation, ledning, riktlinjer och strukturer inte alltid eller i alla lägen skapar de allra bästa förutsättningarna för att hjälpa klienter. Vi har också upplevt hur innovation, medmänsklighet och en ren vilja att hjälpa många gånger kan krävas för att väga upp för de strukturer som inte är individanpassade. Vi har även sett prov på hur stor skillnad socialarbetarens rent personliga inställning till arbetet kan göra.

Dessa möjligheter, hinder och villkor har väckt funderingar och ibland tvivel över hur det kommer att se ut när vi, som färdiga socionomer, kommer ut i arbetslivet. Kommer vi att få möjlighet att utföra vad vi upplever vara faktiskt socialt arbete, eller kommer vi att förvandlas till byråkratiska och effektiva tjänstemän? Kommer vi att kunna påverka människor och ge dem möjlighet att förbättra sina liv och kommer vi rent av, på något vis, kunna påverka och hjälpa till att förbättra samhället som helhet? Eller kommer vi kanske bara bli de där tjänstemännen som så effektivt som möjligt försöker bibehålla den sociala ordningen? Kommer våra rent personliga inställningar till socialt arbete att ha betydelse när vi väl ska börja utföra det, eller kommer arbetsorganisation och strukturer på arbetsplatsen helt avgöra hur vårt arbete kommer att te sig och vilken typ av socialarbetare vi kommer att bli?

Det är i ljuset av dessa tankar och dilemman som vår uppsats har växt fram.

Vi har med uppsatsen velat belysa det faktum att socionomer många gånger kan sägas ha ett ”dubbelt uppdrag”, vilket exempelvis kan beskrivas med att de har ett ansvar gentemot både samhälle och individ, eller med att de är tänkta att både hjälpa och kontrollera sina klienter.

Vi föreställer oss att socionomers uppdrag och uppgift, dvs. deras tilldelade uppdrag respektive egna syn på sin uppgift, ibland kan upplevas som motstridiga och undrar hur den enskilda socionomen upplever dem. Vi har alltså en hypotes om att det kan finnas en diskrepans mellan uppdraget som socionomen fått sig tilldelat (med de lagar och regler socionomer lyder under) och det socionomen själv ser som sin uppgift, dvs. vad han eller hon själv vill uppnå med sitt arbete.

Ofta betraktas och används de två begreppen uppgift och uppdrag mer eller mindre synonymt men vi vill alltså skilja på dem, studera deras respektive innebörd närmare och jämföra dem med varandra, för att på så sätt testa vår hypotes. Vi vill också veta hur en eventuell diskrepans dem emellan kan tänkas påverka yrkesrollen, och socionomens känsla för sitt arbete, och vilka strategier som används för att hantera den? Vi vill veta om det finns ett handlingsutrymme, plats för socionomen att själv styra över sitt arbete, hur det i så fall ser ut och hur det används. Vad gör eller behöver socionomen göra för att kunna känna att arbetet är meningsfullt? Hur påverkar de faktorer socionomen själv inte kan styra över hans eller hennes arbete? Hur stor betydelse har klienter, arbetskamrater och ledning? Förändras förhållningssätt och synen på uppgiften över tid?

Vi föreställer oss att de flesta som är verksamma inom socialt arbete har en inre drivkraft till detta. Att man har någon slags önskan om vad man vill göra i sitt arbete. Men vi föreställer oss också att detta kanske inte alltid är möjligt att genomföra, och att man kanske till och med tvingas fatta beslut och genomföra åtgärder som man innerst inne inte känner för. Detta vill vi se närmare på, hur hanterar man situationer där det uppstår en krock mellan det man vill göra och det som organisationens ramar tillåter?

## **1.2 Syfte och frågeställningar**

Vårt syfte är att ta reda på vilka drivkrafter som finns hos socionomer och om det finns en diskrepans mellan tilldelat uppdrag och syn på den egna uppgiften, vad de själva vill åstadkomma med sitt arbete, samt hur de i så fall hanterar denna diskrepans. Vi undrar också i vilken grad det finns ett handlingsutrymme i arbetet samt hur detta i så fall ser ut, fungerar och utnyttjas. Vi föreställer oss också att socionomyrket är ett yrke som i mycket hög grad påverkas av olika samhällsförändringar och vi har velat undersöka både om arbetet, och synen på arbetet, förändras över tid och hur socionomer upplever att de påverkas av omgivande faktorer.

Huvudfrågeställningar:

- Hur ser socionomen på uppdrag och uppgift, skiljer de sig åt och vad prioriteras?
- Vilken betydelse har handlingsutrymme, finns det och hur används det?
- Har arbetet och inställningen till arbetet förändrats över tid, och i så fall hur?
- Vilka faktorer påverkar arbetet och finns det önskemål om förändring?

### 1.3 Det sociala arbetets bakgrund

Få begrepp inom socialt arbete har blivit så diskuterat som själva definitionen av vad socialt arbete är. Det verkar ligga i begreppets natur att vara svårfångat då det täcker ett så stort yrkesfält. En socialarbetare kan arbeta både på individnivå och på samhällsnivå – och gör det inte sällan samtidigt. Ytterligare en dimension av socialt arbete är att socialarbetaren ofta kan sägas ha dubbla roller, en socialsekreterare skall exempelvis både hjälpa sin klient efter bästa förmåga och hushålla med de resurser socialtjänsten fått sig tilldelat från kommunens budget.

Socialt arbete växte fram som en profession i Sverige under 1800-talet och Pettersson (2001) beskriver hur den vid sidan av den rent humanitära betydelsen även användes som ett ”uppfostningsverktyg” för att kontrollera de fattiga. Pettersson menar alltså att det ursprungliga frivilliga sociala arbetet drevs av ambitionen att minska klyftorna mellan fattiga och rika, men då även med baktanken att minska risken för en revolt från underklassen. Under trettioalet talades det om fattigvård, man skulle *vårda* de fattiga, men socialpolitiken handlade samtidigt i hög grad om befolkningshygien. Man ämnade stävja fattigdomen från att sprida sig, genom kontroll. Efter andra världskriget började det svenska välfärdssystemet växa fram; socialvården. Expansion ledde till personalbrist inom den sociala sektorn och till följd av detta utvecklades socionomernas utbildning och yrkesroll. Under sextioalet fördes en häftig debatt om vilka arbetsätt och metoder som skulle användas inom socialt arbete, då det fanns nya strömningar som förespråkade ett mer individriktat arbetssätt än tidigare. Pettersson (ibid) menar att detta var den första stora krisen för socialt arbete i Sverige. Under början av sjuttioalet präglades det sociala arbetet av dåtidens strömningar, med en dröm om ett samhälle som var rättvist och jämlikt, vilket sågs som en möjlig lösning på sociala problem. Under åttiotalet stramades ramarna för socialt arbete åt och man såg en mer pessimistisk och restriktiv utveckling. Privatiseringen ökade under denna tid. Under nittioalets ekonomiska kris försökte man skära ned på sociala insatser, trots en ökning av sociala problem. ”*Den verklighet socialarbetarna mötte på nittioalet såg helt annorlunda ut i jämförelse med situationen trettio år tidigare.*” (Pettersson, 2001, s.271).

Odratt (2005) skriver om hur arbetet på nittioalet, på grund av den ekonomiska krisen, försköts mot lagstadgad myndighetsutövning snarare än förebyggande arbete. Odratt (2003) har också intervjuat socialsekreterare och många av dem upplever en stark frustration över att inte hinna med det de tycker är viktigt: ”*Det basala arbetet hinns aldrig med, det är så mycket annat som måste göras*” och ”*De flesta som arbetar med socialt arbete vill jobba förebyggande men hinner aldrig dit, för det akuta plockar på och det måste man bara ta*” (Odratt, 2003, s 104).

Man kan alltså konstatera att det sociala arbetet, även om mycket av arbetet sker med enskilda, är starkt påverkat av vad som händer på samhällsnivå. Törnquist menar att ”*socialt arbete är ett arbete med relationer för att åstadkomma förändring*” (2004, s.22) och samtidigt ”*mycket direkt utsatt för förändringar i samhället, såväl medvetna, planerade, och ofta mycket noggrant förberedda som oförutsedda, oplanerade med ibland oanade följdverkningar*” (2004, s.41).

Morén (2010) sammanfattar det sociala arbetets kluvenhet genom att påstå att det har präglats av viljan att hjälpa människor, sprungen ur kristen etik med den barmhärtiga samariten som förebild, men att socialt arbete samtidigt har använts som ett sätt att kontrollera människor för att motverka sociala spänningar och oro i samhället. Han hävdar också att det är ”*i spänningsfältet mellan dessa två olikartade motiv som socialt arbete vuxit fram*” (Morén, 2010, s.20).

## 2. Tidigare forskning

På sätt och vis så kan man se socialarbetaren som ett redskap i socialt arbete, och sannolikt också det viktigaste. Utan människor som utför det sociala arbetet så skulle de olika verksamheterna med sina datorer, receptioner, telefoner och skrivbord vara fullständigt onödiga och rent ut sagt värdelösa installationer. Men ser man människan, socialarbetaren, som ett verktyg så är steget inte längre långt till att fundera över hur redskapet mår och fungerar. Alla som försökt renovera sin bostad med olämpliga och trasiga verktyg vet hur dåligt det fungerar och vilken frustration och hjälplöshet det skapar hos användaren. En skruvdragare vars batteri är så dåligt att det inte håller för mer än ett par skruvar och sedan börjar slira sönder skruvhuvudet skapar fler och värre problem än den löser. Applicerar man den liknelsen på socialarbetare och tar i beaktning att socialarbetaren arbetar med andra människor så ser man hur viktigt det är med socialarbetare som mår och fungerar väl. Det har med andra ord funnits ett behov av att forska i socialt arbete, och inte enbart kring faktorer som rör klienter och närligganden områden, utan även kring socialarbetarna själva. Vi har, trots idoga försök, dock inte lyckats hitta någon forskning som använder sig av just vårt begreppspar, uppdrag och uppgift, så istället väljer vi att här titta närmare på en kanadensisk och tre svenska studier som vi ändå anser vara relevanta ur denna synvinkel och som på olika sätt har satt fokus på socialarbetarens välmående och arbetssituation.

### 2.1 Absolut socialarbetare – samtal med socialarbetare om socialt arbete

Odratt har studerat socialsekreterares inställning till sitt arbete och i ”Absolut socialarbetare – samtal med socialarbetare om socialt arbete” från 2005, som bygger på samtal i fokusgrupper med ett hundratal socialsekreterare i Västmanland, har han studerat hur de tänker och resonerar kring socialt arbete och sina arbetsplatser. Han har utöver detta intervjuat ett antal politiker och sex stycken chefer på Individ- och familjeomsorgen. Särskilt intressant i hans studie är att den visar på stora regionala skillnader för arbetsvillkor och för hur de anställda upplever sitt arbete, med dess hinder och möjligheter. Detta har bland annat avspeglats i hur själva socialkontoren är utformade och Odratt beskriver alltifrån labyrintliknande lokaler insprängda i före detta hyreshus, låsta dörrar eller ekande receptioner till öppna välkomnande väntrum med kaffemaskin. Andra faktorer som påverkar hur socialarbetarna upplever sitt arbete har han granskat genom att undersöka personalomsättningen i de aktuella kommunerna, i vilka mer än hälften av socialarbetarna hade slutat under en period på 3-4 år. Men det råder ingen jämn fördelning mellan de olika kontoren och Odratt reflekterar över möjliga förklaringar till detta, såsom huruvida 90-talets kriser fått olika slags skadeverkningar inom olika områden. Socialsekreterarna lämnar många vittnesmål om fysisk och psykisk ohälsa kopplat till arbetet, som huvudvärk, sömnproblem, minnesproblem och svårigheter med att kontrollera humöret. Många upplever också en tung arbetsbelastning och alla fokusgrupperna har talat om antingen pågående organisationsförändringar eller tidigare sådana, vilket tyder på att dessa påtagligt påverkar hur de upplever sitt dagliga arbete. Men även dessa varierar beroende på arbetsplats. Studien uppvisar dock inte enbart en helt igenom negativ bild av arbetet. I studien framkommer det också en bild av att många socialsekreterare verkligen känner en lust att arbeta med människor och tycker att arbetet är meningsfullt, trots att de ofta upplever sig arbeta under svåra förhållanden. Flera socialarbetare beskriver också vikten av personlig lämplighet för yrket och de talar om vilka drivande faktorer som legat bakom deras egna beslut att bli socialarbetare, karaktäristiskt är att de har drivits av en stark önskan att förbättra livet för andra människor, antingen på individnivå eller på samhällsnivå. De flesta upplever alltså arbetet som mycket meningsfullt, och det är främst klienten och mötet med denne som ligger i fokus för dem.



## 2.2 Att jobba på socialbyrå, hur är det egentligen?

Arbetes meningsfullhet är återkommande i flera studier. Bodil Gräntz Carlsson har i sin rapport från 2004 "Att jobba på socialbyrå, hur är det egentligen?" intervjuat ett antal socialarbetare i Hallands individ- och familjeomsorg om hur de hanterar sin arbetsituation. Hon har valt ut personer som upplevt sig ha en tuff arbetsituation, alla hennes informanter har varit sjukskrivna, men som ändå har valt att stanna kvar i yrket. Hennes utgångspunkt har varit att lägga fokus på de salutogena (hälsofrämjande) faktorer som skyddar socialarbetaren från belastningar i sitt yrke. Flera av de tillfrågade upplevde sitt arbete som tungt, med en väldigt hög arbetsbelastning och bristande stöd i organisationen på grund av ständiga omorganisationer, och endast en minoritet kände att de skulle kunna rekommendera sin arbetsplats. Detta trots att majoriteten av de tillfrågade upplevde sitt arbete som övervägande positivt. Meningsfullhet har varit ett genomgående tema i socialsekreterarnas beskrivning av sitt yrke, det uppger den som orsak till att de började studera till socionomer och det är på grund av den de stannar kvar i yrket, trots påfrestningarna. De deltagare som sjukskrivits på grund av arbetsrelaterade besvär uppger att dessa orsakats av pressen på arbetsplatsen och flertalet deltagare uppger att de för all del haft möjlighet att påverka utförandet av sitt arbete men att de inte kunnat styra sin arbetsbelastning. Carlsson menar att det är oerhört viktigt för människor att känna att de kan hantera och begripa de situationer som de ställs inför och hon menar att man kan tolka socialsekreterarnas berättelser som att det är när situationen blir ohanterlig, när man upplever att resurserna inte räcker till eller när det finns hinder för att använda dessa, som deras arbetsituation blivit för svår. Det skapar en negativ utveckling hos socialsekreteraren som då inte längre känner meningsfullhet i arbetet, vilket i förlängningen leder till att förmågan att hantera arbetet minskar, vilket i sin tur ökar risken för sjukskrivning. I rapporten har deltagarnas svar analyserats utifrån teorier om Coping och KASAM och Carlsson lyfter fram de strategier som använts för att hantera "ohanterbara" situationer, det vill säga copingstrategier. I undersökningen framkom ett flertal olika metoder som socialsekreterarna har använt sig av för att orka och klara av sin arbetsbelastning, ofta har man vänt sig till arbetsledningen men en del har även använt sig av korttidssjukskrivningar, alternativt tagit ut semesterdagar, för att kunna vila upp sig. För många har arbetsgruppen, och bra arbetskamrater, varit en stor källa till stöd i arbetet. Vi anser att Carlssons studie är relevant för vår då den visar på vikten av att kunna påverka det egna arbetet, av handlingsutrymme, men kanske framför allt då den lyfter fram hur avgörande det är att man känner en mening i det man gör. Det behöver finnas ett visst mått av tillfredsställelse i arbetet för att man ska orka i längden.

## 2.3 Socialstyrelsens Folkhälsorapport, 2009

En möjlig förklaring till varför socialarbetare i så hög grad upplever press och ohälsa i sitt yrke framkommer i Socialstyrelsens Folkhälsorapport från 2009. De menar att stress kan beskrivas som en obalans mellan krav och förmågan att hantera dem. Man påpekar också att vi idag vanligen utsätts för långvarig psykisk och psykosocial stress, snarare än de plötsliga fysiska hot som kroppens stresssystem egentligen är anpassat för. Rapporten uppger att det psykiska välbefinnandet hos befolkningen har försämrats och att stressrelaterade besvär har ökat alltsedan 1980-talet. Bland de förvärvsarbetande har det blivit vanligare att uppfatta sitt arbete som jäktigt och psykiskt ansträngande och de psykiska yrkeskraven har ökat. Rapporten uppger också att jäktiga och psykiskt ansträngande arbeten numera, sedan 90-talskrisen, är vanligast inom kommun och landsting samt att den gemensamma nämnaren för de yrken där dessa problem är störst tycks vara att man arbetar med människor. Det tycks dock även vara vanligare att uppfatta arbetet som

meningsfullt inom dessa yrkeskategorier. Faktorer som påverkar stressen är emellertid inte bara själva arbetsintensiteten utan de kan även bestå av företeelser som brist på inflytande över arbetsituationen, organisatoriska förändringar och nedskärningar. Rapporten upplyser även om att Arbetsmiljöinspektionen påtalat att allt fler, i synnerhet inom offentlig sektor, upplever att de inte blir lyssnade på och att de genom upprepade omstruktureringar och nedskärningar fråntagits möjligheten att göra ett bra arbete, vilket leder till en ökad frustration. Denna negativa utveckling ägde rum under 90-talet och mot slutet av decenniet uppgav särskilt kvinnor i offentlig sektor i ökande grad att de inte hade möjlighet att påverka sin arbetsituation. Under dessa år ökade visserligen arbetsintensiteten över lag, oavsett samhällssektor, men inom den offentliga sektorn var de organisatoriska förändringarna särskilt uttalade.

## **2.4 The Social Work Profession and Subjective Well-Being: The Impact of a Profession on overall Subjective Well-Being**

Det görs naturligtvis studier även i andra länder och vi väljer här att förevisa ett exempel, som vi ansåg vara särskilt lämpligt, från Kanada där man genomfört en stor studie om hur yrkesrollen påverkar socialarbetarens välmående. Graham och Shier (2009) har undersökt socialarbetare arbetsplatsrelaterade erfarenheter av subjektivt välbefinnande, SWB, som kan sägas vara ett samhällsvetenskapligt mätinstrument avsett att utvärdera just graden av välbefinnande och tillfredsställelse. Undersökningen utgår från ett salutogent perspektiv och vill, istället för att undersöka problem och stressorer, undersöka vilka yrkesrelaterade faktorer det är som förmår socialarbetare att må bra. En inledande undersökning med 700 kanadensiska socialarbetare visade att de faktorer som upplevdes vara viktigast för yrkesmässigt välbefinnande kunde relateras till den organisatoriska miljö de arbetar i, tillfredsställande professionella gemenskaper och tillfredsställelse med arbetsbördan. Från denna undersökning valde man ut och intervjuade tretton stycken bland de som haft högst eller bäst SWB-resultat. Informanterna rapporterade att deras höga poäng bland annat kom sig av tillgängliga yrkesmöjligheter inom professionen, förmåga att förstå och urskilja professionella och egna gränser och begränsningar, principer relevanta för professionen (såsom professionella värderingar och etiska riktlinjer) och informanternas uppfattning om det professionella jaget. Undersökningen visade, sammantaget, att professionella och arbetsrelaterade frågor kan ha stor inverkan på socialarbetarens allmänna välbefinnande. Den tar även upp och listar faktorer som påverkar arbetsglädjen, eller känslan av tillfredsställelse med arbetet. Den nämner bland annat: arbetsmiljö, arbetsintensitet, arbetsplatsens flexibilitet, upplevd autonomi (handlingsfrihet), meningsfulla och varierade arbetsuppgifter, befogenhet att fatta beslut, organisatoriska hinder, rollkonflikter och tydliga roller, samarbete (lagarbete) och socialt stöd. Utöver redan nämnda faktorer berör informanterna även, i samband med socialt stöd, behovet av att få ventilera och av att ha goda relationer med kollegor och chefer på arbetsplatsen. Andra viktiga faktorer för välbefinnande som nämns är samverkan med övriga aktörer, en strävan efter social rättvisa, fokus på att det hårda arbetet kommer att ge resultat, en upplevelse av att arbetet är meningsfullt, variation och möjligheten att växa, lära och utvecklas i arbetet samt att reflektera i och över arbetet. Reflektion, och möjlighet till reflektion, poängteras och en informant råder framtida yrkesutövare att vara äkta, reflexiva och ärliga för att upprätthålla en känsla av välbefinnande.

Måhända tar ingen av dessa studier, och heller inga andra vi hittat, upp relationen mellan syn på uppgift och uppdrag men de berör alla på ett eller annat sätt vikten av att uppleva sitt arbete som meningsfullt och av att kunna påverka arbete och arbetsituation; av att ha handlingsutrymme.

### 3. Teoretiska utgångspunkter och begrepp

#### 3.1 Begrepp

I detta avsnitt väljer vi att gå in lite närmare på olika begrepp som vi anser vara relevanta för vår uppsats. Vissa av dem förklarar vi för att skapa en förståelse för vad just vi menar när vi använder dem i detta sammanhang, även om de annars har en allmängiltig och för de flesta välkänd betydelse, och andra kommer vi att beskriva mer i detalj för att visa på deras relevans för vår uppsats och analys samt för att skapa en bredare och djupare förståelse för begreppen som ”ämne”. Vi kommer dessutom, när så är relevant, att beskriva hur vi valt att uppfatta begreppen i uppsatsen.

Vi kommer att använda oss dels av förklaringar från Nationalencyklopedins internetjänst (NE.se), hädanefter refererad till endast som ”nationalencyklopedin”, och dels egna sammanfattningar från böcker och skrifter som behandlar våra valda begrepp.

Vårt att nämna redan här är att det finns två begrepp, relevanta för vår uppsats, ”coping” och ”känsla av sammanhang”, som vi inte tar upp i denna del, eftersom de båda kommer att förklaras utförligt, och snart nog, i teoridelen.

**Socialt arbete** – Nationalencyklopedin beskriver socialt arbete som: organiserad verksamhet som med fokus på svaga samhällskategorier har till syfte att förhindra att samhällsförändringar och andra förhållanden får förtryckande eller på andra sätt problemskapande sociala eller psykosociala konsekvenser för grupper eller individer. Det sociala arbetet genomförs med analys och metodutveckling på tre nivåer, den strukturella nivån, grupp- och organisationsnivån samt individ- och familjenivån. Den *strukturella nivån* innefattar samhällsplanering och allmänt förebyggande insatser. *Grupp- och organisationsnivån* aktiverar grupper och organisationer, främst för social mobiliseringsverksamhet i kommunal regi. Häri innefattas också olika fältarbetsprojekt med bland annat uppsökande socialt arbete. Inom *individ- och familjenivån* finns psykosociala insatser för utsatta familjer och individer på institutioner och i öppenvård, t.ex. olika former för socialt behandlingsarbete, social omsorgsverksamhet och socialt nätverksarbete. Socialt arbete är ett vitt begrepp med verksamhet bedriven av olika yrkeskategorier och av volontärer i frivilligorganisationer, inom flera samhällssektorer, främst socialtjänsten, kriminalvården och psykiatri. Inriktning mot barn, äldre, handikappade och missbrukare är exempel på områden inom socialt arbete som särskilt kännetecknas av en tvärvetenskaplig ansats.

**Uppgift** – Enligt nationalencyklopedin har ordet två betydelser och i detta sammanhang är den andra betydelsen ”*visst avgränsat arbete som man fått sig tilldelat el. ev. själv åtagit sig: livsuppgift*” mest relevant. Här utgår vi ifrån varje individs egna personliga upplevelse av sin uppgift, eller syfte med yrkesvalet. Uppgiften är alltså inte styrd eller tilldelad av någon annan, det handlar snarare om en personlig drivkraft.

**Uppdrag** – Nationalencyklopedin förklarar ordet med ”*arbetsuppgift (av viss betydelse) som någon tilldelats för utförande under viss tidsrymd*” och här utgår vi ifrån det uppdrag våra informanter själva upplever sig ha fått, oftast direktionsuppdrag i organisationen. Det kan handla om klart uttalade målsättningar för den aktuella verksamheten eller vad som står i den anställdes arbetsbeskrivning.

**Uppdragsgivare** – Är enligt nationalencyklopedin en ”*person eller organisation som givit någon visst uppdrag*” och ur vårt perspektiv är detta en väldigt passande beskrivning. Det kan nämligen sägas att socionomer ofta har två uppdragsgivare, eller ett så kallat ”dubbelt uppdrag”. Lindgren (2003) säger att det i de flesta yrken inom offentlig förvaltning förekommer dessa så kallade dubbla uppdrag där man företräder både det allmänna, eller samhället, och sin klient. Detta är alltså sant för många socionomer som dels har ett samhällsuppdrag, eller annan form av yttre uppdrag som gör att man måste ta hänsyn till gällande lag och andra bestämmelser, och dels förväntas skapa en relation till klienter för att kunna åstadkomma ett gott arbete. I det första fallet kan samhälle, lag och organisationens mål sägas vara uppdragsgivare och i det andra är det klienten, genom sin önskan om hjälp, som ger uppdraget. Socionomen måste ta ställning till och arbeta utifrån detta dubbla uppdrag.

**Diskrepans** – Förklaras i nationalencyklopedin med ”*störande brist på överensstämmelse t.ex. mellan teori och praktik el. mellan syfte och metod*” och det kan sägas förklara ganska väl vad vi menar när vi ville undersöka huruvida det fanns en bristande överensstämmelse mellan uppdrag och uppgift.

**Handlingsutrymme** – Finns inte beskrivet, som sammansatt ord, i nationalencyklopedin men under ordet utrymme nämns bland annat ”*manöverutrymme, handlingsmöjlighet, förhandlingsutrymme och spelrum*”. Själva avser vi främst den frihet informanterna har att, inom organisationens ramar, själva styra över sitt arbete, fatta beslut och vidta åtgärder. Men det finns så mycket mer att säga om begreppet och vi tar här hjälp av Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) som i sin bok *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete* beskriver hur individ- och familjeinriktat socialt arbete både innebär att representera en organisation och att ha en direkt kontakt med klienter. De menar att denna position medför ett inbyggt dilemma där socialarbetaren eller socionomen, som de även benämner gräsrotsbyråkrat, dels möter klienten som individ och dels får handlingsutrymmet begränsat av de ramar som organisationen formulerat för uppdraget. Dilemmat i att agera både som organisationsrepresentant och medmänniska innebär också att det man gör får olika värde beroende på ur vilket perspektiv man ser på arbetet, och socionomen behöver hitta ett sätt att förhålla sig till det faktum att beslut som måste tas utifrån organisationens regler och normer kanske inte alltid ter sig rationella ur ett individperspektiv. Socionomen behöver många gånger också hitta lösningar för att jämkla mellan organisationens uppdrag och individens behov. Handlingsutrymmet avgörs alltså till stor del av uppdragets utformning men användandet av det påverkas också av flera andra faktorer, det kan röra sig om allt från professionella tolkningar och traditioner till individuella faktorer hos socionomen och interaktionen mellan denne och klienten. Som socionom har man ofta stor frihet i sitt arbete men är samtidigt styrd av lagar, regler och andra former av bestämmelser. Regler lämnar å andra sidan alltid utrymme för tolkning och tillämpning och handlingsutrymmet skapar med andra ord valmöjligheter för socionomen. Denna frihet, som samtidigt innebär ett stort ansvar, ligger i hur man påverkar och hanterar det utrymme och de resurser som finns. Handlingsutrymmet kan utnyttjas på många olika sätt och personer med skilda kunskaper, kompetenser, erfarenheter och värderingar använder också ofta olika metoder. Svensson, Johnsson och Laanemets (ibid) tillstår även att handlingsutrymme hursomhelst är en nödvändig aspekt i socialt arbete, där utövarna ställs inför skiftande behov och oförutsägbara händelser, och där utrymmet utgör summan av rutiner, bedömningar och ansvaret att fatta beslut. De säger också att socionomen kan välja mellan att acceptera det utrymme som organisationen erbjuder eller arbeta för att vidga det, och de specificerar genom att räkna upp fyra alternativa tillvägagångssätt för att hantera dilemman som

uppstår i arbetet. Antingen kan man följa organisationens riktlinjer utan att gå in i diskussion och hänvisa till att ”de regler som finns måste följas”, eller så kan man arbeta för förändring inifrån genom att påtala problemen för chefer och andra i organisationen samt arbeta för att vidga handlingsutrymmet, man kan också arbeta för förändring utifrån genom att bilda opinion och väcka allmän debatt om orimligheten i hindrande regler, och till sist, man kan försöka kringgå problemet utan att påtala det och hitta en lösning ”vid sidan av” reglerna.

**Stress** – förklaras så utförligt i nationalencyklopedin att vi endast tar med inledningen vilken beskriver stress som: ”...*de anpassningar i kroppens funktioner som utlöses av fysiska eller psykiska påfrestningar, stressorer (stressfaktorer). De krav som ställs på människor i dagens västerländska samhälle framkallar samma biologiska stressreaktioner som de vilka hjälpte våra förfäder att överleva genom att stärka deras beredskap för kamp eller flykt. Kroppens anpassningsreaktioner var ändamålsenliga i en tillvaro där muskelstyrka spelade en avgörande roll. Dessa reaktioner kan vara till mer skada än nytta i industrisamhället genom att människan tvingas att anpassa sig till annorlunda stressorer, såsom yrkeslivets ökade arbetstakt och ökade förändringstakt, den sistnämnda betingad av bl.a. ökad användning av datorstyrda metoder.*” Även Lennart Levi tar i sin skrift ”Stress och hälsa” (2001) upp hur hög arbetsintensitet och höga krav, i kombination med lågt inflytande över arbetssituationen, skapar spända och stressframkallande arbeten. Hastiga förändringar, bristande förutsebarhet, illa anpassade förväntningar och krav, rollkonflikter, avsaknad av beslutsutrymme, egenkontroll och egenmakt är alla faktorer som kan skapa stress. Han tar också upp hur det i synnerhet i vad han kallar ”relationstäta” yrken, såsom socialtjänst, kan upplevas som hopplöst med höga krav på engagemang och prestation, och att hela tiden förväntas bli effektivare och hinna mer, i kombination med allt mindre resurser och medel. Några specifika problem, i arbetslivet, som granskas av Levi är att inte ha tillräckligt med tid för att slutföra uppgifter på ett tillfredsställande sätt, att inte ha klart definierade uppgifter, otydlighet i vem som beslutar vad och varför, utebliven uppskattning av arbetsinsatsen och att inte kunna framföra kritik (eller att bli ignorerad när man gör det). Vidare är dålig överensstämmelse mellan ansvar, befogenheter och resurser samt diskrepans mellan de egna och organisationens eller ledningens målsättningar att betrakta som problem. Så även att inte kunna påverka, förstå syftet med eller känna stolthet över arbetet, en yttre påverkan från konjunkturnedgångar och strukturomvandling, ansvar för andra människor (kan vara både eftersträvansvärt och betungande) samt ett underutnyttjande av den anställdes förmåga och kvalifikationer. Levi nöjer sig dock inte med att konstatera vilka problem som kan tänkas fungera som stressorer, han påpekar också att vi inte passivt behöver ta emot och acceptera det miljön utsätter oss för. Vi kan hantera både miljön och våra reaktioner på den. Vi kan försöka förändra, fly, be om hjälp, blunda eller omtolka. Oavsett om vi förändrar vår faktiska situation eller upplevelsen av den så har våra val av förhållningssätt, eller vår coping, effekt på vår stressnivå och vår känsla av välbefinnande. Levi glömmer dock inte att påpeka vikten av en friskfaktor som många gånger kan vara helt avgörande för människor; socialt stöd, både att kunna få och att ge.

Detta leder oss in på de teorival vi har gjort för uppsatsen.

### 3.2 Coping.

Enligt Folkman och Lazarus (1991) har coping historiskt betraktats som ett svar på känslor, eller affekt, och relationen mellan känslor och coping har diskuterats utifrån två vitt skilda tankesystem; djurmodellen och ego psykologimodellen. Djurmodellen poängterar inlärd beteenden som medverkar till överlevnad i livshotande situationer medan man i den psykoanalytiska egopsykologimodellen definierar coping som kognitiva processer såsom förnekelse, förträngning, undertryckande, intellektualiserande och problemlösande beteenden som framkallas för att minska ångest och andra oroande känslotillstånd. Det de båda tankesystemen har gemensamt är att de betraktar coping som ett mer eller mindre automatiskt svar på känsla eller affekt. Folkman och Lazarus (ibid) menar istället att coping består av kognitiva och beteendemässiga ansträngningar avsedda att hantera yttre och/eller inre krav som kan sägas vara påfrestande för individen, eller som överskrider individens egna resurser. Dessa ansträngningar är dessutom i ständig förändring eller utveckling som resultat av kontinuerliga uppskattningar eller omvärderingar av relationen mellan individ och miljö, vilken också alltid förändras. Lazarus och Folkman (1991) menar alltså att inte alla anpassningsprocesser eller allt vi gör när vi relaterar till vår miljö kan kallas coping. Automatiska svar, eller försvar, på en given situation kan kategoriseras som kognitiva kontrollmekanismer medan coping innefattar en rad undergrupper av adaptiva aktiviteter som alla kräver en viss grad av medveten ansträngning. Det är alltså ansträngningen att hantera stressfyllda krav som är relevant för huruvida en strategi kan klassificeras som coping eller ej, inte utfallet. Ingen strategi är i sig bättre än en annan och dess lämplighet avgörs endast av dess effekter. Detta är ytterligare en aspekt som skiljer de tidigare nämnda modellerna från det synsätt som Lazarus och Folkman (1984) förespråkar. De säger att i den populära betydelsen jämför man termen coping med en framgångsrik anpassning men menar att om man låter coping antyda effektivitet och försvar antyda ineffektivitet så blandar man oundvikligen ihop processen och utfallet av coping. De menar istället att definitioner av coping måste innefatta ansträngningar att hantera stressfulla situationer, oavsett utfall, och själva definierar de coping som:

*”Constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person.” (s.141)*

Enligt Lazarus och Folkmans (ibid) synsätt ser vi alltså på coping som en process. Vi försöker endast värdera och observera det en individ faktiskt tänker eller gör och undersöker dessutom detta i ett specifikt sammanhang. För att kunna förstå och utvärdera behöver vi ta reda på vilka krav, förändringar eller situationer det är som det funnits ett behov av att hantera. Liksom Lazarus och Folkman skiljer vi på funktion, syftet med en strategi såsom att hantera diskrepansen mellan uppdrag och uppgift, och utfall vilket syftar på den effekt en strategi får. Viktigt att komma ihåg är att funktionen inte automatiskt ger ett specifikt utfall. Även om funktionen, exempelvis, syftar till att reducera spänning och skapa jämvikt mellan uppdrag och synen på uppgift så finns det ingen garanti för att det faktiskt kommer att fungera. Funktioner kan avse att försöka bibehålla autonomi, handlingsutrymme och flexibilitet i arbetet eller att hantera sociala krav och påverkan från miljön men effekten kan bli en annan. Vi har naturligtvis ingen möjlighet att undersöka några processer, i sin helhet, men vi kan försöka utröna huruvida ansträngningar görs eller gjorts för att förändra situationer, kontrollera meningen av dem innan de blir stressande, eller hur man försöker kontrollera stress efter att den uppkommit.

Lazarus och Folkman skiljer på coping avsedd att hantera eller förändra problem som skapar stress och coping som avser att reglera känslomässiga reaktioner på problemet; problemfokuserad eller känslufokuserad coping. Den känslufokuserade formen av coping uppträder som regel när problem värderats och beräknas vara omöjliga att förändra och den problemfokuserade formen är mer sannolik när omständigheterna kalkylerats vara mottagliga för förändring. Exempel på känslufokuserad coping kan vara undvikande, reducering, distansering, selektiv uppmärksamhet, positiva jämförelser och att frammana positiva värden eller meningar från negativa händelser. Vissa kognitiva former av känslufokuserad coping kan också innebära en förändring av hur en situation tolkas, utan att den faktiska situationen förändras, exempel på detta kan vara omvärderingar såsom ”jag insåg hur mycket värre det kunde ha varit”. Problemfokuserade copingstrategier påminner om problemlösande strategier och ansträngningarna riktas ofta mot att definiera problemet, generera alternativa lösningar, väga alternativen, välja mellan dem och att handla. Men problemfokuserad coping innebär inte bara en objektiv och analytisk process riktad mot omvärlden, strategierna kan också riktas inåt. Exempel kan alltså vara både strategier som förändrar omgivningens press, hinder, resurser, procedurer och strategier riktade mot förändringar i motivation eller kognitiva förändringar såsom att ställa om ambitionsnivån, minska sitt engagemang eller att hitta nya sätt att erhålla tillfredsställelse. De senare kallar Lazarus och Folkman för kognitiva omvärderingar som är problemfokuserade. Även Lazarus och Folkman, liksom Levi ovan, kommer ihåg att nämna vikten av socialt stöd och de hävdar dessutom att sociala relationer är nödvändiga för individens överlevnad.

### 3.3 Känsla av sammanhang

Inte heller Aaron Antonovsky glömmer vikten av sociala relationer eller socialt stöd och det är en av de faktorer han anser vara vitala för människors känsla av sammanhang. Antonovsky är den som har myntat begreppet känsla av sammanhang, eller KASAM, och i sin bok Hälsans mysterium (1991) definierar han begreppet som:

*Känslan av sammanhang är en global hållning som uttrycker i vilken utsträckning man har en genomträngande och varaktig men dynamisk känsla av tillit till att (1) de stimuli som härrör från ens inre och yttre värld under livets gång är strukturerade, förutsägbara och begripliga, (2) de resurser som krävs för att man skall kunna möta de krav som dessa stimuli ställer på en finns tillgängliga, och (3) dessa krav är utmaningar, värda investering och engagemang. (s.41)*

Antonovsky (ibid) har ett salutogent, i motsats till patogent, perspektiv vilket innebär att han med sin teori vill visa på vad det är som förmår människor att må bra och vad som ger dem styrkan att hantera svårigheter i livet. Fokus ligger på tre komponenter; begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Han menar att upplevelser av förutsägbarhet ligger till grund för begriplighet, att bra belastningsbalans ligger till grund för hanterbarhet och att delaktighet i resultatet lägger grunden för komponenten meningsfullhet. Med detta menar han att många av våra erfarenheter kan vara förutsägbara och balanserade utan att vi själva valt dem och att vi reduceras till objekt om andra bestämmer uppgiften eller uppdraget, formulerar regler och åstadkommer resultaten, utan att vi själva har något att säga till om. Arbetet, som vi här skriver om, kan förlora sin mening om det arbete som utförs förefaller sakna betydelse. Det är alltså inte kontroll över arbetet som eftersträvas, utan medbestämmande och inflytande. Utövaren behöver acceptera uppdraget, ha ett betydande ansvar för sitt handlande och kunna påverka utfallet av arbetet.

För att uppnå en känsla av att arbetet är förutsägbart och begripligt är det viktigt med en förståelse för det arbete som utförs, hur och varför, vilken historia, nutid och framtid arbetet representerar och vilka olika roller på arbetsplatsen som finns, samt hur de samverkar. Trygghet (där arbetsgruppens sociala relationer är en viktig faktor) i arbetet är betydelsefullt och det behövs även en förtrogenhet med planering, övergripande mål och alternativa lösningar på problem. Gällande belastningen påpekar Antonovsky att både över- och underbelastning kan medföra problem. Underbelastning uppstår när arbetet är så hårt strukturerat att det inte går att få utlopp för färdigheter, förmågor, intressen och kapacitet och överbelastning när det upplevs som att det aldrig finns tillräckligt med resurser, tid och kraft för att klara av allt som måste bli gjort. Känslan av överbelastning kan dock mildras av vetskapen om att allting skulle gå bra om det bara fanns tillräckligt med tid och energi. Generellt kan sägas att arbete som är väl anpassat efter arbetarens förmågor och som ställer adekvata materiella, sociala och organisatoriska resurser till förfogande borgar för att stärka känslan av hanterbarhet. Antonovsky menar också att engagemanget i verksamheter som är kulturellt värdesatta, eller rent av betraktas som ädla, väger tyngre än specifika arbetsförhållanden ur en salutogenetisk synvinkel. Nyttan kan dras av meningen med verksamheten, om inte annat så för att få energi att stå ut med de detaljer som kanske inte är så positiva. En stadigvarande upplevelse av medverkan i socialt värdesatt beslutsfattande ger en känsla av meningsfullhet. Att ha möjlighet att välja uppgifter, arbetsordning och arbetstakt kan också göra att arbetet upplevs som meningsfullt, och att ha inflytande över sitt arbete får en att vilja investera energi i det. Men Antonovsky tycker inte att vi ska glömma bort arbetets kollektiva karaktär, att ha inflytande över det som pågår runtomkring är lika viktigt för meningsfullheten, och frågan bör ställas hur det egna arbetet kan kopplas till andras arbeten. Skapas fristående, motstridiga, komplementära eller samverkande relationer med andra? Finns eget inflytande på den övergripande processen, på lokal och samhällslevelig nivå? Antonovsky menar alltså att det vore allt för enkelt att påstå stress i arbetslivet enbart kan härledas till felbelastning i det praktiska arbetet, och han säger:

*Man behöver inte vara marxist för att bli smärtsamt medveten om att litteraturen om arbetsbetingad stress så gott som utan undantag handlar om de omedelbara objektiva arbetsförhållandena och den subjektiva upplevelsen av dessa, och helt bortser från den historiska och vidare sociostrukturella situation som arbetet är inordnat i. Kanske kan vi förstå känslan av hanterbarhet genom att enbart studera den omedelbara arbetsprocessen; vad gäller känslan av begriplighet blir det däremot svårt, och beträffande känslan av meningsfullhet så gott som omöjligt. (s. 139)*

### **3.4 Perspektiv på socialt arbete**

Detta citat leder oss fram till Malcolm Payne och hans bok *What is professional social work* (2006) där han anlägger ett socialkonstruktionistiskt perspektiv på diskursen om socialt arbete. Måhända tar han inte upp arbetsbetingad stress i det sociala arbetet men han berör absolut den sociostrukturella situation som socialt arbete befinner sig i. Han säger att socialt arbete är den enda profession som gör gällande både att social förbättring kan åstadkommas genom mellanmänskliga influenser och handlingar och att social förändring kan utnyttjas för individuell personlig utveckling. Även om de oftast gör så genom individuellt arbete så eftersträvar socialarbetare social och samhällslevelig förbättring. Samhällen förändras men socialarbetare försöker anpassa social rörelse och förändring så att den blir till mer hjälp och mer



hanterbar för individer, i synnerhet de som är missgynnade och har få tillgångar. Det är inget lätt arbete, och det är heller inte lätt att förklara för andra, säger Payne (ibid). Politiker, andra offentliganställda och chefer vill ha en ”tjänare” som kan utföra den sociala förändringen i praktiken, i de fall de inte får ett automatiskt gensvar på lagar och organisationer, och de människor socialarbetaren skall hjälpa önskar att följderna av den sociala förändringen ska gagna dem personligen. Så, socialarbetare befinner sig mitt i en interaktion mellan det samhälleliga och det personliga som människor har svårt att förstå och tro på. Till råga på allt omdefinieras det sociala arbetet ständigt, allt utifrån tid och rum, miljö och olika influenser. Socialt arbete kan ses som en process, även om det finns viss kontinuitet så är det i ständig förändring, och även socialarbetarens egen uppfattning av det sociala arbetet förändras över tid. Payne presenterar i boken tre olika motstridiga, men ändå samverkande, perspektiv på det sociala arbetet. Politiska och sociala förändringar har stor inverkan, liksom tid, rum och plats. Vilket angreppssätt, eller vilket av de tre perspektiven, som dominerar det sociala arbetet är både tidsbundet och individuellt och Payne säger att de viktiga skillnaderna mellan de olika synsätten kan kopplas ihop med olika politiska synsätt på hur välfärd bör tillgodoses, eller tillhandahållas. Ska det sociala arbetet verka för att upprätthålla social ordning och effektivt tillgodose social service, ska det hjälpa människor till självförverkligande och makt över sina egna liv eller ska det verka för, stimulera, social förändring?

Vi har valt att betrakta Paynes tre perspektiv som en teoretisk utgångspunkt för analysen av vårt material och ägnar därför inte mer plats åt att presentera hans egna analyser av det sociala arbetet, istället vill vi presentera dessa tre perspektiv lite närmare. Det första kallar han ”Individualistiskt-reformistiskt”, eller helt enkelt ”social ordning”, det andra ”Reflexivt- terapeutiskt”, eller ”terapeutiskt”, och det sista ”Socialistiskt- kollektivistiskt”, eller ”transformationellt”.

#### *Individualistiskt- reformistiskt (eller ”Social ordning”).*

Detta perspektiv ser på socialt arbete som en del av välfärdsstatens service till individer i samhället. Det ska möta individernas behov och förbättra de tjänster det är en del av så att det sociala arbetet och servicen kan fungera mer effektivt. Det sociala arbetet ska upprätthålla den sociala ordningen och samhällets sociala uppbyggnad samt ta hand om personer som erfar svårigheter så att de kan återfå sin stabilitet. Detta synsätt uttrycker den liberala eller ekonomiskt-rationella politiska filosofin att personlig frihet på den finansiella marknaden, stödd av lagen, är det bästa sättet att organisera samhällen. Man ska alltså lösa människors problem i samhället, genom att erbjuda hjälp eller service, för att de bättre ska kunna anpassa sig till de sociala förväntningarna, att verka för förändring som hindrar problem att uppstå kommer att skapa allsidig förbättring.

#### *Reflexivt- terapeutiskt (eller ”Terapeutiskt”).*

Här ser man på socialt arbete som en strävan efter största möjliga välbefinnande för individer och grupper i samhället genom främjande och underlättande av utveckling och självförverkligande. Ett kontinuerligt mellanmänniskt samspel som modifierar idéer och tillåter ömsesidigt inflytande är vad som gör det sociala arbetet reflexivt. Eftersom det är reflexivt kan de sociala intressen och bekymmer som socialarbetarna i sin praktik får kunskap om skapa en förståelse för hur samhället bäst ska kunna hantera dem, och genom processen i det mellanmänniska samspelet kan också klienter få makt över egna känslor och livsföring. Sådan personlig makt kan hjälpa dem att övervinna lidande och underläge och därför kan de uppleva arbetet med att hjälpa dem att erhålla denna makt som terapeutiskt. Detta synsätt för socialt arbete uttrycker en socialdemokratisk

politisk filosofi om att ekonomisk och social utveckling ska gå hand i hand för att åstadkomma individuell och social förbättring. Genom att hjälpa människor till självförverkligande kommer samhället bli bättre att leva i.

*Socialistiskt- kollektivistiskt (eller "Transformationellt").*

Detta sista perspektiv argumenterar för att vi måste förändra (transformera) samhället till förmån för de fattigaste och mest förtryckta. Socialt arbete syftar här till att utveckla samarbete och ömsesidigt stöd i samhället så att de som är missgynnade och förtryckta kan få makt och kontroll över sina egna liv. Det sociala arbetet vill åstadkomma detta genom att ge människor makt och ansvar ("empower" eller bemyndiga människorna) att ta plats i en process av lärande och samarbete, tänkt att skapa institutioner som alla kan ha del i och ta del av. Eliter ackumulerar och bevarar makt och resurser i samhället för egen vinning och skapar på så sätt det förtryck och missgynnande som socialt arbete försöker ersätta med mer jämlika förhållanden i samhället. Synsättet antyder att missgynnade och förtryckta människor aldrig kommer att få vare sig personlig eller social makt om inte samhället genomför dessa förändringar. Redogörelser av värderingar för socialt arbete, så som etiska koder, representerar detta synsätt genom att se social rättvisa som en viktig värdering för allt socialt arbete. Synsättet uttrycker en socialistisk politisk filosofi om att planekonomi och sociala trygghetssystem främjar jämlikhet och social rättvisa. Socialt arbete ska alltså identifiera och räkna ut hur människors problem orsakas av sociala förhållanden och skapa social förändring som gör att problemen inte uppstår.

Vart och ett av de tre perspektiven kritiserar eller försöker modifiera de övriga. Exempelvis talar det transformationella perspektivet för att ett accepterande av den sociala ordningen stödjer och förstärker elitens intressen och blockerar möjligheter för de förtryckta människor som borde vara de huvudsakliga förmånstagarna för det sociala arbetet. Perspektivet som förespråkar social ordning menar istället att försök att förändra samhället för att göra det mer jämlikt eller skapa förändring genom individuell och samhällelig utveckling (som det terapeutiska perspektivet förespråkar) är orealistiskt i det vardagliga arbetet och dessutom oförenligt med den naturliga organisationen av samhällen med rådande marknadsstruktur. Man eftersträvar en bättre anpassning mellan individ och samhälle snarare än stora förändringar. Å andra sidan finns det också likheter och gemensamma nämnare mellan perspektiven. Som exempel innefattar både det terapeutiska och det transformationella perspektivet tankar om förändring och utveckling och det terapeutiska perspektivet inriktar sig, liksom det om social ordning, på individuell snarare än social förändring. Payne hävdar att de flesta uppfattningar om socialt arbete kan sägas innefatta inslag av vart och ett av perspektiven.

Payne uttrycker även, mer generellt, att specifika värden och värderingar ligger bakom allt socialt arbete, att man i socialt arbete intervenerar i människors liv till förmån för det allmänna intresset, att mellanmänsklig kommunikation och relation är basen för socialarbetarens gärning och det som hjälper arbetsprocessen framåt samt att socialarbetaren (socionomen i vårt fall) använder sig av både den egna personen och personligheten samt kunskapsrekonstruktion i sitt arbete, med det senare menar han ett användande av samlad kunskap och lärdom - både akademisk och egna livserfarenheter. Payne menar alltså att alla socialarbetare, i sin praktik, använder sig av både det sociala arbetet och sig själv, och sitt egna liv.

### 3.5 Kunskap och etik i socialt arbete

Socialt arbete som profession karaktäriseras av att utövarna hela tiden måste fatta beslut om hur de ska hantera olika situationer. I många av dessa situationer måste man agera utifrån kunskap och tidigare erfarenhet, och dessutom väga in olika etiska aspekter. Som socialarbetare ställs man oundvikligen inför en mängd olika etiska dilemman i vilka hänsyn måste tas till klient, organisation, lagar och regler och, sist men inte minst, den egna personen. I ”Etik i arbete med människor” använder sig Henriksen och Vetlesen (1998) av Bröderna Dreyfus teorier om människors problemlösningsförmåga och beskriver hur brödernas undersökningar visat att människors problemlösningstekniker i hög grad baseras på svårdefinierade faktorer såsom känslor och intuition, samt att de påverkas av problemsituationen. Människor är flexibla i sina beslut och hur de löser ett givet problem baseras i hög grad på tidigare erfarenheter. De samlade erfarenheterna en person har av hur problem hanterats tidigare leder till det man kan kalla intuition, eller ”tyst kunskap”. En jämförelse låter sig göras med hur en nybörjare på skridskor håller sig i sargen och drar sig runt medan en erfaren skridskoåkare inte bara kan göra piruetter utan även vet precis hur isen kommer att uppföra sig, baserat på tidigare erfarenheter av hur den burit sig åt under liknande förhållanden. För en socialarbetare skulle det istället kunna vara fråga om hur man ska agera när det gäller att fördela begränsade resurser eller om man i vissa situationer ska ”se mellan fingrarna” eller inte. Dreyfus och Dreyfus beskrev människors problemlösningsförmåga som en process i fem steg, med en utveckling från nybörjare till expert, och Henriksen och Vetlesen (1998) har applicerat ett etiskt perspektiv på deras teorier. De förklarar hur man kan använda dessa steg för att förstå hur människor löser de etiska problem som de möter i sin profession. De inleder med att beskriva nybörjaren, som agerar mycket regelstyrt, och avslutar med att beskriva experten, som mer eller mindre agerar med ryggmärgen. De menar att professionella som har ackumulerat mer erfarenhet och kunskap kommer att kunna använda sig av betydligt fler personligt skapade erfarenheter och därmed fatta flexibla lösningar på etiska problem. Vi anser oss inte ha möjlighet att återge Henriksen och Vetlesens stadier i sin helhet men vi har försökt tolka dem och ger er härmed en förkortad version:

*Nybörjaren* – det här stadiet karaktäriseras av att man i ganska hög grad håller sig till grundläggande regler och ramar, vilka givetvis varierar beroende på yrkesområde. Reglerna bör dock vara konkreta och enkla och i boken exemplifieras de med påståenden såsom ”du skall inte ljuga”. Nybörjaren saknar förmåga att se samband och har svårt att resonera om varför man, som i exemplet ovan, inte skall ljuga eller om det i något fall faktiskt kan vara rimligt att göra just det. Att följa regler är en trygghet när praktiska erfarenheter av olika situationer och sammanhang saknas.

*Den avancerade nybörjaren* – detta stadium uppnås när nybörjaren börjat upptäcka de speciella förhållanden som karaktäriserar problemlösningen i den aktuella verksamheten. Erfarenheten börjar göra sig gällande och den avancerade nybörjaren kan nu känna igen olika situationer som hon/han stött på tidigare. Han eller hon behärskar nu situationer baserat på tidigare upplevelser med liknade förhållanden och inte enbart utifrån manualen eller reglerna.

*Kompetent utövare* – här utför den kompetenta utövaren mer självständiga resonemang, baserat på egna analyser, och utövaren har uppnått en större förståelse för alla de faktorer som kan spela in i varje enskilt fall. Rationella strategier för problemlösande karakteriserar detta stadium och utövaren är mer personligt engagerad i problemlösningen. Detta leder även till ett positivt utfall av problemlösningen ger den professionella en personlig tillfredsställelse.

*Kunnig eller professionell utövare* – denne har förutom ett starkt personligt engagemang även en stor erfarenhetsbank och reagerar därför intuitivt på olika situationer, reflekterandet sker inte längre medvetet utan har omvandlats till en slags ”tyst kunskap”. Den kunniga utövaren kan dessutom anpassa sig till förändringar i situationen.

*Experten* – har tillägnat sig såpass mycket erfarenhet och insikt att denne utan svårighet kan lösa komplicerade problem. Det mesta sker intuitivt men den mer medvetet analytiska förmågan kan kopplas på om svårare problem kräver det, eller om experten ställs inför ett problem denne inte har mött tidigare. Experten kan dessutom använda sig av mer kreativa lösningar på problem än vad som låtit sig göras under tidigare stadium.

Henriksen och Vetlesen menar att om man applicerar ett etikteoretiskt perspektiv på stadierna och drar det till sin spets så kan man se det som att:

*”I ett etikteoretiskt perspektiv är gången från nybörjare till kompetent utövare en utveckling från rigid pliktetik via modifierad pliktetik till en form av utilitarism” (Henriksen & Vetlesen, 1998, s.184)*

Betänker man vilken effekt en sådan utveckling kan ha i praktiken, när man utövar socialt arbete, så är kunskapsutveckling och etik faktorer som har betydelse när man studerar socialarbetares upplevelser av sitt arbete. I synnerhet i samverkan med ett tidsperspektiv. Det är, om man utgår från Henriksen och Vetlesen, alltså sannolikt att socialarbetare skulle kunna agera på olika sätt inför olika dilemman beroende på när i yrkeslivet de ställs inför dem.

## **4. Metod**

### **4.1 Litteraturstudier**

Vi har under arbetets gång gjort ett flertal litteratursökningar i olika bibliotekskataloger, såsom Gunda och Libris, vi har sökt i diverse databaser via vårt universitetsbibliotek (såsom GUPEA, ERPA och SwePub) och även andra slags databaser, som Google scholar. En av favoriterna för utländsk forskning blev, med tanke på vårt ämnesval, social services abstracts (CSA). Vi har använts oss av sökord som socialt arbete, socialarbetare, socionom, uppdrag, uppgift, yrkesroll, profession, handlingsutrymme och coping. På engelska har vi, bland andra, använt oss av social work, socialworker, attitudes, work values, profession, stress och coping. En hel del litteratur har vi även fått fatt på via referenser i arbeten relevanta för vår uppsats och vi är numera också stolta innehavare av sju olika bibliotekskort! Utöver detta har vi länsat släktingar och vänners bokhyllor.

Litteraturstudierna visade sig bli långt mer tidsomfattande än vad vi först räknat med, då det fanns oändliga mängder litteratur som kanske eller kanske inte kunde vara relevant för vårt arbete, och så här i efterhand får vi nog inse att det är läsningen som tagit i särklass mest tid i anspråk.

Förvånande nog, med tanke på hur liten del av all den litteratur vi lånat och läst som vi i slutändan beslutat att använda oss av.

### **4.2 Val av metod och teori**

Vår handledare, andra lärare på institutionen och diverse (bra) metodböcker har alla sagt oss att vi bör välja metod utifrån syfte och frågeställningar. För att ta ett exempel så säger Trost (2010) att det, om vi är intresserade av att försöka förstå på vilket sätt människor resonerar eller reagerar, eller av att särskilja eller urskilja olika handlingsmönster, är rimligt att göra en kvalitativ studie. Således var valet av kvalitativ metod, när vi väl bestämt vad vi ville undersöka, ganska självklart och att det skulle bli fråga om intervjuer föll sig också naturligt. Vi ville inte veta hur många som har en viss åsikt, vi ville försöka ta reda på vilken variation som finns och försöka förstå hur våra informanter upplever sin situation och hur de ser på socionomyrket. Vi ville ta reda på hur informanterna betraktar sin verklighet och sedan tolka den utefter situation och teoretiska perspektiv. Apropå teoretiska perspektiv menar Trost (ibid) att även dessa är relevanta för metodvalet men endast en av teorierna, om perspektiv på socialt arbete, hade vi med oss från början. Denna valde vi då vi är övertygade om att socialt arbete, och de föreställningar vi alla har om yrket, är något som konstrueras tillsammans med andra, och att den processen är i ständig förvandling. De övriga har vi valt allteftersom av den enkla orsaken att vi är intresserade av hur socionomer hanterar de etiska dilemman, krav och pressade situationer de ställs inför.

### **4.3 Urval och avgränsning**

Att det skulle bli fråga om intervjuer föll sig alltså naturligt och snart nog beslutade vi att vi inte skulle vända oss till samtliga yrkesverksamma inom socialt arbete utan att vi ville begränsa oss till att intervjua socionomer. Vi ville dock inte begränsa oss till en enda yrkeskategori utan hoppades få tag på socionomer verksamma inom olika yrkesområden, då vi föreställde oss att detta skulle kunna ge oss möjlighet att göra mer intressanta jämförelser och bättre spegla det faktum att socionomer är verksamma inom vitt skilda verksamheter. Så långt skulle man, enligt Ruanes (2006) beskrivning, kunna påstå att vi gjort ett så kallat "kvoturval" där de relevanta kriterierna för intervjupersonerna var att de studerat till socionom samt att de är yrkesverksamma inom någon

form av socialt arbete. Nästa logiska steg var att komma fram till hur vi skulle söka reda på dessa informanter och vi bestämde oss helt sonika för att be bekanta, själva verksamma inom socialt arbete, om hjälp att förmedla kontakt med potentiella informanter. Vi författade ett mail där vi presenterade oss själva och vårt syfte, det tänkta upplägget för våra intervjuer samt relevanta etiska principer, och bad våra bekanta att vidarebefordra det till kollegor och vänner som kunde tänkas vara intresserade av att delta i vår studie. I ett par fall erbjöd sig även de bekanta att delta. Självfallet blir en beskrivning av den här typen av tillvägagångssätt svår att finna i en metodbok men vi skulle kunna säga att vi gjort en egen variant av det man i metodböcker vanligen kallar ”snöbollsurval” och att vi, som exempelvis Ruane (2006) beskriver det, fått tag på informanter via rekommendationer. Vi är fullt medvetna om att vår typ av metod att få fram informanter knappast kan höra till vanligheterna och dessutom att den kan innebära vissa risker avseende potentialen att nå variation i materialet, och det är möjligt att vi kunnat använda andra metoder, men Kvale (1997) menar att det i urvalet även är viktigt att ta hänsyn till vilka resurser man har gällande tidsplanering och detta tog vi fasta på. Utfallet kunde dock, knappast, blivit bättre! Vi hade, som vi tidigare nämnt, hoppats få tag på informanter som kunde spegla den variation som vi föreställer oss finns inom det sociala arbetet och den grupp socionomer som erbjöd sig att ställa upp på våra intervjuer var sannerligen heterogen. Vi hade ursprungligen tänkt genomföra fem till sex intervjuer, vi fick exakt sex stycken svar på våra mail och intervjuade således alla som visat intresse. Bland dessa sex informanter fanns tre kvinnor och tre män, med varierande ålder och tid i yrket. Vi intervjuade två socialsekreterare, två frivårdsinspektörer, en LSS-handläggare och en boendestödare. Förmodligen hade vi inte kunnat förvänta oss större spridning och variation ens om vi hade använt oss av ett strategiskt urval (Trost, 2010) och vi anser oss verkligen ha haft tur.

#### **4.4 Tillvägagångssätt**

Våra intervjuer har alla varit knappt en timma långa och vi har turats om att intervjua för att minska vad Svenning (2003) kallar för intervju effekt, där intervjuaren påverkar informantens svar. Den som inte intervjuats har främst fört anteckningar, men även kunnat ställa kompletterande frågor. Våra informanter har alla gått med på att bli inspelade, vilket underlättat vårt arbete avsevärt. Till vår första intervju använde vi oss av ljudupptagning via en web-kamera men när vi efter intervjun ville lyssna på den upptäckte vi ett störande biljud, förmodligen orsakad av någon form av teknik i lokalerna som inte upptäcktes vid ett snabbtest på plats, och intervjun var sorgligt nog praktiskt taget ohörbar. Därefter kompletterade vi med ljudupptagning från en liten diktafon och tog dessutom mer noggranna anteckningar, för att vara på den säkra sidan.

Vi har låtit informanterna själva bestämma tid och plats för intervjuerna och detta har lett till att flertalet utförts på informanternas respektive arbetsplatser. En intervju utfördes dock på institutionen för socialt arbete och en utfördes i hemmiljö. Intervjusituationerna har således haft vad Trost (2010) kallar en låg grad av standardisering, dels eftersom plats och situation varierat men också eftersom vi turats om att intervjua. Även själva intervjuerna kan sägas ha haft en låg grad av standardisering, och strukturering, och vi menar att vi använt oss av vad som brukar kallas semistrukturerade intervjuer. Trost (ibid) förkastar detta begrepp och undrar om det skulle betyda att intervjuerna är ”halvstrukturerade”, men vi menar att just detta varit fallet. För att förtydliga vad detta inneburit för vår studie så har vi använt oss av en intervjuguide med relativt många och ganska specifika frågor rörande specifika områden. Frågorna har emellertid varit öppna och under intervjuerna har vi försökt förhålla oss fritt till vår guide. Hade vi varit erfarna intervjuare hade vi måhända inte behövt någon guide överhuvudtaget och istället förhållit oss helt fritt till ett antal

internaliserade frågeområden av intresse, så som Trost (ibid) uppmanar den kvalitativa intervjuaren att göra, men vi är inte erfarna. Vi bestämde oss således för att ha med vår intervjuguide och att använda oss av alla dess frågor som stöd under intervjuerna, för att säkerställa att vi inte på grund av nervositet skulle glömma något område eller på grund av entusiasm och intresse avvika för långt ifrån det vi beslutat undersöka. Här har det faktum att vi varit två om intervjuerna naturligtvis också varit ett stöd och vi har kunnat hjälpa varandra med att utveckla och förtydliga, påminna och sätta gränser om eller när behov av något av detta uppstått.

Innan vi inlett intervjuerna har vi än en gång, och mer detaljerat, informerat om relevanta etiska principer och om att den färdiga uppsatsen kommer publiceras, elektroniskt, av Göteborgs universitet. Vi har därefter börjat ställa våra, mer eller mindre generella, frågor utifrån vår guide och låtit informanterna berätta fritt. I de fall informanterna svarat på frågor vi ännu inte hunnit ställa har vi hoppat över dessa och om vi önskat att de skulle utveckla sina tankar eller svar har vi utvecklat våra frågor. Våra informanter har vid flera tillfällen kommenterat att frågor varit ”svåra” (i betydelsen utmanande) att besvara, och ibland har vi säkerligen även ställt ”besvärliga” följdfrågor, men vi anser att vi också fått väldigt bra svar. Inställningen till vår intervjuguide, och omständigheterna kring intervjuerna, har gjort att varje intervju varit unik och även om vi inte i någon väsentlig utsträckning frångått guiden har vi velat ge informanterna möjlighet att reflektera och utveckla sina resonemang så fritt som möjligt. Intervjuerna har i allmänhet också flutit på, så lätt och fritt som man kan önska, och det har varit både intressant och roligt att genomföra dem.

### *Bearbetning av materialet*

Trost (2010) beskriver olika sätt med vilka man kan bearbeta sitt material, och vi har använt oss av flera av dessa. Vår första intervju, som hade så dålig ljudkvalité att den inte varit möjlig att transkribera och lyssna igenom, bygger nästan helt och hållet på de anteckningar som gjordes under och direkt efter intervjun, då vi gjorde en sammanfattning och även skrev citat ur minnet. De övriga intervjuerna har vi i varierande grad sammanfattat respektive transkriberat utifrån inspelningarna, och graden har avgjorts dels av materialets innehåll (såtillvida att vi inte brytt oss om att transkribera sådant som vid genomlyssning föreföll vara irrelevant för frågeställningarna) och dels av våra respektive olika arbetssätt. Vi har även, vid behov, gått tillbaka till inspelningarna för ytterligare genomlyssning.

### *Analys och tolkning*

För att bearbeta vårt material, som blev relativt omfattande, har vi använt oss av tematisering, vilket beskrivs i Karin Widerbergs ”Kvalitativ forskning i praktiken” (2002). Vi har, i avsaknad av lämpligt datorprogram, använt oss av olikfärgade pennor med vilka vi markerat de teman i intervjuerna vi valt att fokusera på. Widerberg (ibid) beskriver tre olika metoder med vilka man kan göra detta; man kan utgå från empirin, teorin eller framställningsformen. Oftast använder man dock en kombination av flera. Vi valde att främst utgå från ett teorinära arbetssätt och utgick ifrån de teorier och begrepp vi haft för avsikt att använda. Vi har därefter markerat citat, som vi ansett vara relevanta, i utskriften av intervjuerna. Under arbetets gång uppstod dock ibland ett behov av att införa nya teman eller begrepp, medan andra i princip föll bort, och att till viss del låta empirin styra utformningen av teman på detta sätt kan sägas vara ett empirinära förhållningssätt. Tematiseringen av materialet utförde vi gemensamt och inte alltid i enighet om hur citaten skulle markeras, många uttalanden kunde också placeras in under flera olika teman vilket vi således gjorde, detta medförde ett färdigt resultat där våra utskrivna intervjuer blivit mycket färgglada.

## 4.5 Metodkritik

Många misstag, och brister i framförhållning, vill vi gärna skylla på vår ovana. Om vi varit mer erfarna hade vi exempelvis kunnat vara förberedda på störande teknik i vissa lokaler, vi hade möjligen strukturerat våra intervjuer bättre för att underlätta resultatsammanställning och analys, och troligtvis även strukturerat både sammanställningen och analysen annorlunda.

När vi inledde bearbetningen av materialet beslutade vi oss för att inte transkribera det i sin helhet och att istället göra sammanfattningar och endast transkribera relevanta citat. Detta borde kanske ha förenklat vårt arbete, så som det var tänkt, men eftersom vi varit två och dessutom delat upp arbetet mellan oss ledde detta snarare till att den som skrivit ut respektive intervju var den enda som fick en god kontakt med materialet. Detta resulterade i sin tur till att vi fick gå tillbaka och göra om delar av arbetet och så här i efterhand inser vi att det kanske hade varit tidsbesparande att transkribera större datamängder redan från början.

Själva arbetet med resultatsammanställningen får sägas ha varit mödosamt. Vi har, återigen på grund av vår ovana, testat flera olika sätt att sammanställa materialet, och detta utan att lyckas komma fram till ett som känns helt ”rätt”. Det har varit frustrerande att på begränsat utrymme försöka få med allt vi båda velat ska komma fram, och att samtidigt uträtta detta på ett sätt som gör resultatet både tillräckligt och läsvänligt. Vi hoppas att vi ändå kunnat göra materialet rättvisa.

En annan aspekt på resultatsammanställningen var att vi under arbetet fick insikt om att mer strukturerade, eller standardiserade med Trost (2010) benämning, intervjuer sannolikt kunnat underlätta struktureringen och analysen av materialet. Detta är en aspekt som är värd att begrunda vid diskussion av tillvägagångssätt, men det är inte omöjligt att vi utfört intervjuerna med likartad struktur, eller brist på, om vi fått möjlighet att göra om dem. Vi tror att det gett oss mer och intressantare information än om frågorna och intervjuförhållandena varit mer standardiserade.

## 4.6 Reliabilitet och validitet

Att tala om reliabilitet, det vill säga tillförlitlighet, i en kvalitativ studie blir en smula egendomligt enligt Trost (2010). Sannolikheten för att någon skulle kunna upprepa vår studie och dess resultat med samma metoder, och få samma resultat, är och bör vara låg. Det ligger enligt Svenning (2003) i den kvalitativa intervjuens natur då den är mer exemplifierande och Trost (2010) instämmer, men hänvisar snarare till att människor är deltagare och aktörer i processer. Människor är inte det minsta statistiska och kan inte förväntas svara samma sak på en fråga som ställs vid olika tidpunkter. Trost (ibid) påpekar dock vikten av att vara lyhörd och uppmärksam, vilket vi upplever att vi varit. Ännu mer så då vi har haft två par ögon och öron till vårt förfogande. Vi har även spelat in intervjuerna för att försäkra oss om att kunna förmedla så korrekt data som möjligt.

Inte heller validitet kan sägas vara ett välutvecklat mätinstrument för kvalitativa studier. Det är utvecklat för att undersöka om man lyckats mäta det man avsett mäta och sett på det viset blir även validitet ett underligt begrepp (Trost, 2010). Vi tycker ju själva att vi fått svar på det vi velat få svar på! Istället får vår uppsats validitet utvärderas utifrån hur väl vi har redovisat vår metod, vår förståelse och framför allt hur vi bearbetat vårt resultat. Något som med fördel görs av läsaren. Det faktum att vi är två personer som samarbetat och diskuterat alla delar av studien, och inte alltid varit överens, kan kanske annars och med ett visst mått av generositet ses som ett sätt att stärka uppsatsens validitet. Ett annat kan sägas vara våra jämförelser med tidigare forskning.



## 4.7 Etiska överväganden

Det finns enligt Kvale (1997) en hel mängd etiska aspekter att ta hänsyn till när man gör en forskningsstudie. Själva utformandet av intervjuundersökningen är i sig ett etiskt dilemma. Studien skall inte bara vara till nytta för forskningen utan även för mänskligheten. Detta är kanske ett av de enklaste kraven att uppfylla eftersom socionomer i allra högsta grad är människor och då det därmed torde finnas ett värde i att undersöka hur de upplever yrket, för att kunna förbättra det.

Informationskravet är en annan mycket viktig del, som i princip innebär att informanterna skall kunna göra ett informerat val att delta i studien. Vi har tidigare beskrivit hur vi författade ett mail där vi presenterade oss själva, vårt syfte och studiens tänkta upplägg. Vi talade också om att vi ämnade arbeta utifrån Vetenskapsrådets forskningsetiska principer, och exempelvis avidentifiera intervjuvaren. Ur ett etiskt perspektiv finns det också en fördel med vår variant av urvalsmetod då vårt utskick förmedlades genom en person vi haft kontakt med till andra. Detta torde kraftigt minska risken för att någon skulle känna sig pressad att delta av lojalitet. I två fall, som vi tidigare har nämnt, har informanten dock varit bekant med någon av oss. I dessa fall har vi varit extra noga med att presentera etiska principer och med att försäkra oss om att de valt att delta i studien av eget intresse, och inte av lojalitet, samt att de inte på något sätt upplever bekantskapen som ett problem som kan komma att påverka intervjun eller deras upplevelse av den. Vi har även varit noga med att inte själva intervjua den informant vi varit bekant med, men eftersom båda ändå närvarat under intervjun har vi velat vara extra noggranna.

Innan varje intervju fick informanterna även en utförligare text rörande de etiska principer som vi ansett vara relevanta för vår studie och deras deltagande. De punkter som togs upp var förenklade versioner av informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Själva intervjusituationerna har varit tämligen avslappnade och informanterna har själva fått välja plats för intervju. Våra informanter har, som tidigare nämnts, alla har gått med på att spelas in och vi kan tillägga att vi i inspelningarna har undvikit att få med deras namn på band. Namnen har inte heller nämnts i sin helhet i någon annan korrespondens än den direkt med informanterna i fråga.

Bearbetningen och presentationen av materialet präglas även det av etiska dilemman, både i hur det transkriberas, analyseras och presenteras. När det gäller hur vi har gått tillväga, och vilka dilemman vi vägt in, hänvisar vi återigen till respektive metodavsnitt. Kvale (1997) talar om för oss att vi också behöver fundera över hur djupt och kritiskt vi har analyserat vårt material och om informanterna ska få möjlighet att läsa igenom det innan publicering eller ej. Vi skulle av tidskäl inte ha möjlighet att låta varje informant läsa igenom materialet i förväg och ser heller inte att det för denna studie skulle fylla något egentligt syfte. Det har emellertid framgått i informationsbrevet att informanterna kommer att få tillgång till materialet efter att det publicerats digitalt och vi har även vid intervjutillfällena erbjudit oss att maila den färdiga uppsatsen till dem.

För att i största möjliga mån säkerställa våra informanternas anonymitet så har vi valt att ge dem fiktiva namn i presentationen av vårt material. Vi har också gjort det medvetna valet att ge dem könsneutrala namn. Vi har heller inte någon annanstans i uppsatsen angett informanternas kön, ålder eller ursprung, detta både för anonymitetens skull och då vi inte anser det vara relevant för vår studie. Vi har däremot angett deras ålder i yrket och deras nuvarande arbetstitlar.

## 5. Resultat och analys

Att sammanfatta alla de högst intressanta intervjuvar, som våra informanter bistått med, till ett kortfattat resultat är på sätt och vis en sorglig historia. Det är så mycket som blivit sagt som vi skulle vilja dela med oss av, men som helt enkelt inte får plats. Men i en uppsats med mycket begränsat utrymme måste det göras och vi har här valt att försöka sammanfatta alla de svar vi fått i olika frågeområden och integrerar, ofta väldigt kortfattade, citat i löpande text. Det är alltid ett vanskligt moment att göra urval ur ett större material, då det man väljer att inte ta med många gånger kan vara minst lika viktigt, men vi har främst valt ut de citat som kan sägas exemplifiera vad flera har sagt och de som visar på skillnader i resonemang. Viktigt att komma ihåg är att vi inte velat jämföra de olika personerna som individer utan snarare belysa olika perspektiv på våra teman. Efter varje sammanfattning kommer vi att göra en analys med utgångspunkt i relevanta delar av den tidigare forskning, de teorier och de begrepp som vi har valt. Som vi tidigare beskrivit har avsikten med vår undersökning varit att försöka ta reda på vad som driver socionomer i deras arbete samt hur de ser på sitt uppdrag, sin uppgift och det sociala arbetets syfte. Vi har även velat undersöka i vilken grad det finns ett handlingsutrymme, hur det används, och vilka faktorer som påverkar hur socionomen upplever sitt arbete. Vi ville också få en uppfattning om hur tid, och de förändringar som inträffar över tid, påverkar socionomen och dennes arbete. För att åstadkomma detta har vi intervjuat yrkesverksamma socionomer och vi kommer nu ge en kortfattad beskrivning, med fiktiva namn, av våra informanter.

**Toni** – har arbetat som socionom i 18 år, med socialt arbete i 30 år, och arbetar för närvarande som biståndshandläggare för socialtjänsten.

**Eli** – har arbetat som socionom, närmare bestämt som frivårdsinspektör på Frivården, i 15 år.

**Kim** - har arbetat som socionom i 16 år och arbetar som frivårdsinspektör på Frivården.

**Alex** – har arbetat som socionom i 12 år och arbetar för närvarande som boendestödare, eller habiliteringspersonal, inom socialpsykiatri.

**Robin** – har arbetat som socionom i fem år och arbetar som LSS-handläggare.

**Sam** - har arbetat som socionom i drygt sex år och arbetar som biståndshandläggare inom socialtjänsten.

Som tidigare nämnts har vi valt att dela in intervjuvaren i olika frågeområden och vi benämner dessa: ”Uppdrag”, ”Uppgift”, ”Diskrepans”, ”Handlingsutrymme”, ”Förändring” samt ”Påverkan”

.

### 5.1 Uppdrag;

**Är uppdraget tydligt, vem beslutar om uppdraget och var ligger lojaliteten?**

De flesta av våra informanter upplever att de har en klar och tydlig uppfattning om vad de har fått för uppdrag, och ofta relateras det direkt till arbetsuppgifterna. Andra gånger beskrivs det mer diffust, eller som Alex uttrycker det: ”*Officiellt har vi ju mål som vi ska arbeta efter, och det är ju vackra ord... abstrakta begrepp*” och Eli beskriver hur uppdraget består av ”*väldigt massa ramar med lagar och föreskrifter och förordningar*” och att Eli sedan ska ”*ge det en mänsklig gestalt*”.

Andra, som Kim och Sam, konstaterar mer konkret att uppdraget består av att klienterna inte ska återfalla i brott eller av att de ska bli självförsörjande. Toni summerar med att uppdraget, i dagsläget, helt enkelt går ut på *"att göra oss arbetslösa"*. Hur uppdraget ser ut varierar givetvis beroende på i vilken organisation informanterna arbetar och så även deras upplevelser av uppdragets omfattning och begränsningar. Alex beskriver hur det saknas klara direktiv: *"jag går på ren känsla"* och upplever att uppdraget främst avgränsas av juridiken: *"Jag får inte göra precis vad jag vill. Det får jag inte"*. Kim som är frivårdare har fått klart för sig att *"vi är inte behandlare och inte socialarbetare"* men påpekar också att detta är en förändring från tidigare sätt att arbeta. Eli poängterar exempelvis hur det ingår i uppdraget att utmana och töja reglerna medan Robin å sin sida uppfattar att man kan *"till viss del vara med och påverka, men inte själva uppdraget som sådant."* Robin tillägger även: *"Vilket man ju också vet om när man tar ett sådant här arbete"*.

Vem eller vilka våra informanter uppger som sin eller sina uppdragsgivare skiljer sig i viss mån, de allra flesta refererar till *"politikerna"* men i vilken grad varierar från exempelvis Sam och Robin som mest konstaterar att så är fallet, till Eli som menar att det är *"hela svenska folket, genom riksdag och vidare till kriminalvården"* men även säger att *"det innebär ju också att de som blir mina klienter också är mina uppdragsgivare"*, vilket Kim instämmer i. Ett par av informanterna beskriver också den närmaste organisationen, med arbetsgivare och chefer.

Alla är rörande överens om att lojaliteten främst ligger hos klienterna, men Eli lyfter även fram klienternas offer, *"för de är ju inte alls så värst synliga"* och Sam anser sig ha flera lojaliteter, både mot sig själv, mot klienterna och mot organisationen, eller samhället som helhet. Sam exemplifierar med att berätta hur det ibland kan bli provocerande med personer som ljuger för att få bidrag de inte har rätt till, *"för det är ju skattebetalarnas pengar"*.

## **5.2 Uppgift;**

### ***Vad är syftet med uppgiften, vad vill man åstadkomma och är arbetet meningsfullt?***

Våra informanter har varit tämligen rörande överens om att deras främsta uppgift är att hjälpa människor. De vill förändra livsvillkoren, öka livskvaliteten och förbättra tillvaron för klienterna. Flera av dem uttrycker att detta att kunna bidra till en positiv utveckling hos en klient, och att kunna göra skillnad för någon, är oerhört betydelsefullt för dem. Som exempel säger Kim: *"Det är den yttersta feedbacken, när det går bra för någon (...) Att få vara en del i den processen är en enorm förmån. (...) På något sätt har man bidragit"*. Alex vill hjälpa människor till förändring och vara ett ställföreträdande hopp: *"Stå kvar och visa att, ok, det är djävligt nu men det blir bättre"*. Att hjälpa individerna på olika sätt, oavsett om det är genom att agera ställföreträdande hopp eller genom att hjälpa individen att hitta sig själv och ett sammanhang eller kanske att bli fri från droger, är måhända det första våra informanter kommit att tänka på när de fått frågan om vad de ser som sin uppgift, men det finns fler sätt att se saken. Sam ser uppgiften som tvådelad och pekar även på den egna utvecklingen och på hur man, genom utmaningarna man ställs inför i arbetet och i mötet med andra människor, lär sig väldigt mycket om sig själv: *"du får ju hela tiden omvärdera dina tankar och åsikter om allt"*. Men informanterna bryr sig inte bara om individen och stannar inte på individnivån.

Flera av informanterna uttrycker också en tydlig önskan om samhällsförändring och Toni säger att: *"kanske är arbetet rent av mer meningsfullt nu än någonsin tidigare"*. Ett par av dem talar även om försök att påverka politiken och flera menar att det i uppgiften ingår att bidra till att

förbättra samhällssynen. Några talar även om hur det sociala arbetet kan sprida sig som ringar på vattnet. Eli småskrattar och säger: *"Man kan ha väldigt mycket fokus på sina klienter och så sprider det sig per automatik ut över världen"* och om den egna rollen i detta: *"allting länkas ihop och jag är en liten pyttebit."* Sam uttrycker att det övergripande syftet med socialt arbete är *"...att jobba för att förbättra människors livssituation. Och särskilt de som är... längst nere."* Även ett visst ansvar för samhällsekonomin nämns, dels i sammanhanget att förebyggande arbete kan spara väldigt mycket pengar åt samhället och dels i samtal om effektivitet i det avseendet att det trots allt finns ett visst ansvar att hushålla med resurserna, då dessa alltid är begränsade. Eli gav följande väldigt enkla, men ändå allomfattande, svar på frågan om vad uppgiften består av: *"Att rätta till guds orättvisor"*.

Generellt kan sägas att alla våra informanter tycks betrakta sina arbeten som meningsfulla, alldeles oavsett vad de gör, var någonstans och oavsett hur de beskriver sin uppgift. Några ganska allmänna beskrivningar av arbetet är att det är roligt, stimulerande, givande, en utmaning, ett enormt ansvar och att det kan vara svårt. Alex säger: *"Jag tycker att det är jätteroligt. Eller ja, roligt... det väcker ett engagemang hos mig. Jag känner att jag gör nytta."* Robin säger att det är *"en utmaning varje dag, jätteroligt, men svårt många gånger"* och poängterar vikten av att reflektera och att komma ihåg det man själv bär med sig. Kim menar att *"det är ett väldigt stort ansvar, ett oerhört stort ansvar"* och tycker rent av att arbetet kan betraktas som livräddande, medan Toni menar att en starkt förankrad grundsyn bidrar till att arbetet upplevs som meningsfullt, oavsett förutsättningar. Sam betraktar också arbetet som meningsfullt, men säger ändå: *"Inte alltid. Det gör jag inte... och ibland så är arbetsbelastningen så hög att det, det finns inte tid för att... tänka efter"* och *"då kan jag ju ställa mig frågan - vad gör jag här egentligen? Gör jag någon nytta här egentligen? Är det det här jag förväntar mig att göra som socionom."*

### ***Analys; Uppdrag - Uppgift.***

Det är tydligt att våra informanter har hittat olika sätt att förhålla sig till uppdraget och villkoren för uppdragets utformning. De flesta av våra informanter verkar kunna se en klar koppling mellan uppdraget och det dagliga arbetet, även om definitionerna av uppdragen ibland har varit ganska vaga, och flera av informanterna ger exempel på uppdragets begränsningar och avgränsningar, på vad de ska och vad de inte ska göra. Enligt Antonovsky (1991) så är struktur, förutsägbarhet och begriplighet en av grundförutsättningarna för känslan av sammanhang. Är uppdraget förutsägbart och begripligt, och utövaren vet vad som förväntas, så bör detta ha en positiv inverkan. Å andra sidan uttrycks också, vid flera tillfällen men mer eller mindre tydligt, att informanterna inte alltid är överens med uppdraget eller de förväntningar som finns. Att sakna möjlighet att påverka torde istället inverka negativt då det kan bidra till att arbetet ses som mindre engagerande och meningsfullt.

På frågan om vem som ger och definierar uppdraget så uppger en del informanter organisationen eller de närmsta cheferna, men nästan alla nämner "politikerna". Några informanter menar att det indirekt är hela svenska folket, där klienterna inkluderas, som ger uppdraget medan andra snarare verkar se politikerna som någon slags autonom grupp som själva står för all beslutanderätt. I vilken grad man ser politikerinflytandet som avgörande för uppdraget varierar, i en glidande skala. I den botten änden av den skalan kan vi hitta Robin och Sam, som tycks uppleva att möjligheterna att påverka själva uppdraget är mycket små, och i den andra änden hittar vi kanhända Eli och Alex, Eli som betraktar svenska folket och klienterna som sina uppdragsgivare

och Alex som anser sig ha en möjlighet att direkt påverka förutsättningarna för sitt uppdrag. På denna skala kan vi applicera Paynes (2006) perspektiv på det sociala arbetet. Ser man uppdraget, politikerna och samhället i ett slags påverkningsbart kretslopp skulle det kunna sägas vara ett mer transformationellt perspektiv på denna fråga än om man anser att uppdraget inte alls går att påverka, och att detta är något man får acceptera om man väljer ett politikerstyrt yrke, vilket snarare indikerar perspektivet om social ordning. Antonovsky (1991) skulle här nog föredra det transformationella perspektivet, då de av våra informanter som upplever sig kunna vara med och påverka uppdraget, genom politiken eller i samhälle och organisation, har större förutsättningar för att känna en meningsfullhet i arbetet. Kanske kan Robins uttalande om att man vet vad man ger sig in i ses som en ansträngning att kunna kontrollera meningen och betydelsen av sin bristande möjlighet att påverka uppdraget, då det kan vara lättare att utgå ifrån den punkten än att sträva emot (Lazarus & Folkman, 1994). Andra sätt att hantera bristande påverkansmöjligheter, eller samsyn med arbetsgivarna, kan vara att helt enkelt fokusera på de delar av arbetet som kan bidra till att det upplevs som tillfredsställande, eller meningsfullt.

Informanterna säger sig alla vara lojala mot klienterna i första hand och det är rimligtvis inte uppdraget som sådant, utan just interaktionen med klienterna, som bidrar till att göra arbetet menings- och värdefullt. Även Socialstyrelsens folkhälsorapport (2009) talar för att det är interaktionen med klienterna, eller arbetet med människor, som bidrar till en uppfattning av arbetet som meningsfullt.

När vi skiljer mellan uppdrag och uppgift märker vi också tydligare hur innebörden av de två begreppen sammantaget kan bidra till en ökad känsla av sammanhang. Om ett tydligt formulerat uppdrag kan göra arbetet begripligt så är det informanternas syn på sin uppgift som bidrar till att göra det meningsfullt. När vi lyssnar på våra informanter blir det nämligen helt uppenbart att de alla, liksom Odbratts (2005) och Grantz Carlssons (2004) informanter, betraktar sina arbeten som meningsfulla och betydelsefulla. Vilket kanske är den viktigaste punkten för Anatonovskys (1991) känsla av sammanhang. De tar ansvar för sitt handlande och tror sig ha förmåga att påverka utfallet genom samarbete med klienterna, något vi kan se dels genom uttalanden om att kunna "bidra" och dels genom citat i stil med "att få vara en del i processen". Att kunna få personlig tillfredsställelse av att hjälpa till att lösa problem så att de får ett positivt utfall betecknar enligt Henriksen och Vetlesen (1998) den kompetenta utövaren, men måhända är det i själva verket sant för de flesta och differensen ligger kanske snarare i gradskillnader. Om våra informanter kan också sägas, för att återknyta till Antonovskys känsla av sammanhang, att de alla alltså har en tydlig uppfattning om vad de gör och varför. Uppdraget må vara att bibehålla social ordning och underlätta anpassning, men uppgiften är att förbättra tillvaron för människor. Att verka för jämlikhet och social rättvisa. Informanterna kan dessutom diskutera sitt arbete utifrån de olika förutsättningar som finns och funnits, alltså både utifrån de förändringar de själva upplevt under sin tid som socionomer och utifrån mer övergripande förändringar som skett över tid. Men detta återkommer vi till.

Nu fokuserar vi istället på hur Payne (2006) påstår att socialarbetare eftersträvar både social och samhällslig förbättring, och om vi utgår ifrån de svar våra informanter gett oss när vi frågat dem om deras syn på uppgiften är vi böjda att hålla med. Hur vill våra intervjuade socionomer då åstadkomma detta? Främst eller tydligast ligger nog fokus på människan, eller individen. Man vill öka livskvalitén, bidra till en positiv förändring hos klienterna och hjälpa dem att "hitta sitt

sammanhang”, men även den egna utvecklingen nämns. Detta kan sägas passa väl in på Paynes (ibid) terapeutiska synsätt som talar om mellanmänskligt samspel, ömsesidigt inflytande och ett reflexivt arbete där man vill ge klienten makt över sitt liv. Perspektivet som berör social ordning blir aldrig tydligt när informanterna talar om sin uppgift, utom möjligen i sammanhanget att man har ett visst ansvar för ekonomin, men det transformationella perspektivet dyker i gengäld upp både här och var. Det talas om samhällsförändring, om vilja att förändra samhällssynen, om att rätta till orättvisor och även om de svaga i samhället, de som är ”längst nere”. En strävan efter social rättvisa, tillsammans med möjlighet till reflexion och en upplevelse av att arbetet är meningsfullt, är faktorer som även Graham och Shiers (2009) kanadensiska informanter fäster vikt vid. Det är alltså några av de faktorer som sägs öka graden av subjektivt välbefinnande, eller ”SWB”, vilket kanske i vår kontext kan jämföras med känslan av sammanhang.

### **5.3 Diskrepans;**

#### ***Hur påverkar begränsningar och resursbrist, och vilken betydelse har eget synsätt?***

Informanternas svar genomsyras av en vilja att hjälpa till och förändra livet för människor. Det är därför de velat bli socionomer och det är därför de valt att arbeta med socialt arbete. Men många nämner de ramar, regler och begränsningar som styr arbetet, och alla beskriver hur det ibland kan finnas en skillnad mellan vad man kan, ska och vad man vill göra, utifrån uppdragets begränsningar. Det kan alltså finnas en bristande överensstämmelse. Toni, till exempel, menar att förutsättningarna för arbetet förändrats markant bara under de senaste fem till tio åren, reglerna har blivit striktare och det finns inte längre samma möjligheter att ta hänsyn till individens situation och villkor. Toni upplever alltså att diskrepansen ökat och tror att förändringar i samhällssyn och politik är orsaken till detta. Solidaritetstanken som tidigare varit så utmärkande för Sverige tycks vara på väg att försvinna och Toni hoppas på en återgång till denna, snarare än en utveckling av rådande politik, vilken sannolikt ytterligare skulle öka upplevelsen av en diskrepans. Eli svarar spontant på frågan: ”*Jo, det kan nog gnissla i alla fall*” och hänvisar bland annat till hur en ökad byråkratisering och centralstyrning inte längre tar hänsyn till lokala förhållanden och arbetssätt: ”*Man är glad så länge man slipper veta om de där i Norrköping, men när de slår till så slår de till*”. ( I Norrköping finns kriminalvårdens huvudkontor.)

Robin beskriver hur resursbristen påverkar vilka möjligheter man har att utföra ett bra arbete: ”*Sen hamnar man ju i de situationerna ibland där man ser att det vi kan erbjuda, det räcker inte till, och där man kanske skulle vilja göra något annat (...) något som inte finns, här*” och Sam beskriver hur man kan tvingas gå emot vad man själv hade velat göra för att följa de ramar som finns: ”*ibland får du fatta beslut som du inte kanske, personligen, faktiskt kan stå för*”. Andra gånger får man jämka för att nå bästa möjliga lösning för klienten, enligt de förutsättningar som finns, men det blir kanske ändå inte vad man hade önskat och Sam säger att man vid sådana tillfällen får gå in i en professionell roll och säga att det här är de lagar och regler som gäller. Alex försöker istället kompensera resursbristen: ”*jag känner att jag gör mer än jag fått i uppgift att göra, mycket mer*” och ”*man kan kalla det merarbete*”. Även om det är självpåtagat upplever Alex ändå att det skulle kunna uppskattas i högre grad. ”*Det vore kul att oftare få höra att man gör ett bra jobb. Istället är det oftare så att man blir tillsagd att inte göra för mycket*”. Alex menar att det borde vara tvärtom och att man borde uppmuntra de anställda. Både Alex och Kim upplever också en frustration över att bli sittande med administrativa uppgifter istället för klienter, och de upplever att deras kompetens inte tillvaratas. Om att inte kunna hjälpa klienten med att tillgodose

de behov som finns säger Robin att *"det är jättefrustrerande"* men tillägger efter en stunds tystnad: *"Samtidigt så får man nog ibland gilla läget, att man kan inte alltid göra allting."* I Sams fall skapar resursbrist mycket frustration och med den ärendebelastning Sam har *"så inser man ju ganska snabbt att, att möjligheten att påverka... visst jag kan påverka ett fåtal människor, men i relation till hur många du har och hur många som är i hjälpbehov så kan jag uppleva det som rätt frustrerande. Problem uppstår enligt Robin ofta "eftersom människor inte är så fyrkantiga som våra organisationer är"*, något som de flesta av våra informanter beskriver i en eller annan form.

Ibland tycks emellertid informanterna anstränga sig för att fila till den där kantigheten, genom att själva försöka anpassa arbetet efter behoven, genom att fatta egna beslut och även göra egna tolkningar. Alex upplever sig ibland behöva ta rollen som terapeut och säger att *"det är jättesvårt att komma ifrån det"* även om det egentligen går utanför både utbildning och uppdrag. Eli gör sin egen tolkning av professionalitet: *"Det fanns liksom inbakat i utbildningen att det här med att vara professionell skulle vara skilt från att vara privat, men i min slags professionalitet så blandar jag högt och lågt"* och Kim som först sa sig inte uppleva någon större diskrepans mellan uppdrag och uppgift reserverade sig ändå för att det kunde vara en tolkningsfråga: *"Jag tycker nog egentligen inte det, men jag vet inte hur andra människor, längre upp i hierarkin, tänker. Jag har kanske inte uppfattat mitt uppdrag som de har tänkt sig"*. Kim menar också att egna värderingar kan inverka: *"Om jag har en ny chef, som tänker på ett annat sätt, så kanske det är så att jag inte förstår det. Jag har ju min erfarenhet av att arbeta med människor"*. Eli tycks tänka i liknande banor och säger om diskrepansen mellan uppdrag och uppgift att *"någon som står på sidan om och tittar skulle kanske tycka att de skiljer sig åt, men jag tycker att de kan sammanfalla alldeles utmärkt"* men medger ändå att de kanske inte sammanfaller utan Elis egna medverkan: *"Nä, jag behövs nog lite grann där i alla fall"*.

#### **5.4 Handlingsutrymme;**

##### ***finns det, hur används det och vilken betydelse har det?***

De flesta av våra informanter är rörande överens om att reglerna blivit striktare och att handlingsutrymmet minskat markant på senare år, men flera påpekar också att det fortfarande finns ett visst handlingsutrymme och en möjlighet att påverka för de som vet hur de ska gå tillväga. Bland andra säger sig Toni ha kunskap och erfarenhet nog att hitta vägar för att på bästa sätt påverka både individer och uppdragsgivare, även om utrymmet inte är lika tydligt längre. Toni poängterar också att tydligare ramar för all del, i vissa fall, kan förenkla arbetet men att striktare regler många gånger kan påverka klienterna negativt. I det senare får Toni medhåll från många av de andra informanterna och Kim tillägger att *"det blir mer instrumentellt när det blir mer regler, mer struktur"*. I en jämförelse mellan hur det är nu och hur det var när flertalet av våra informanter började arbeta tycks skillnaderna vara ganska stora. Till exempel berättar Kim och Eli att arbetet på frivården blivit betydligt mer avgränsat och tydligt, att det nu är mindre individualiserat och i högre grad centralt organiserat. Fler rutiner och tydligare ramar kan för all del bidra med en stabil grund, säger de, men de har båda samtidigt svårt att acceptera att den centralt styrda organisationen ska få gå in och detaljstyra en verksamhet som den inte gärna kan ha mycket kunskap om. En hierarkisk organisation som är styrd uppifrån leder lätt till onödiga hinder och orimliga begränsningar i arbetet och Kim säger: *"jag upplever att man tar ifrån mig arbetsredskapen, successivt"* och *"det har ju blivit mer begränsat, vad jag kan göra för människor."* Ändå menar Kim att *"det finns alltid ett handlingsutrymme. Det gäller bara att hitta vägarna. Det viktiga är att det blir bra för klienten."* och Eli säger att *"det känns som att man*

*inom frivården, till skillnad från inom socialtjänst, har ett enormt handlingsutrymme, trots denna väldiga reglering som finns.”*

Flera av informanterna påpekar även att lagarna som de har att förhålla sig till i hög grad är tolkningsbara, och Toni att det har den positiva effekten att det kan utnyttjas till klientens fördel och den negativa att olika kommunalar och organisationer kan ställa upp olika ramar för hur beslut ska fattas och hur lagen ska tolkas, vilket kan påverka rättssäkerheten negativt. Liksom Toni påpekar Eli att erfarenhet och kunskap är till god hjälp, och säger även att *”det är ju väldigt bra att kunna detta egentligen, som står i alla dessa lagar, för det kan man ju använda sig av, till sin fördel också.”* Eli menar dessutom att en kunskap om hur rätten brukar döma ger en möjlighet att testa utrymmet för förändring och Eli ser praxis som något dynamiskt, levande, inte statiskt fastlagt och säger: *”Jag tycker verkligen att det ingår i mitt uppdrag, och inte är något eget påfund alls, att påverka den i vad jag uppfattar som rätt riktning.”*

På den direkta frågan om arbetet går att påverka säger Eli att *”allt glider omkring”* medan Kim, om handlingsutrymmet i stort, säger att *”det går lite att töja”* och att erfarenhet kan bidra till att man både lär sig att prioritera och att använda reglerna på bästa sätt. Kim kan också se fördelar med kunskap, och erfarenhet av att arbeta med människor, men menar även att den enskilda socionomens inställning har stor inverkan på hur man hanterar och manövrerar arbetet. Alex talar också om erfarenhet och kunskap och säger apropå möjligheten att kunna *”göra det lilla extra”* och att gå utanför ramarna: *”Jag har jobbat så pass länge så att jag har fått den rollen, jag kan göra det där oförutsägbara. Min chef har gett mig det förtroendet, litar på mig till hundra procent.”* Robin berättar om de gränser för användning av olika insatser som satts upp för handläggarna på arbetsplatsen och om att god kunskap om hur reglerna och insatserna fungerar gör att man, om behovet uppstår, kan försöka kombinera olika insatser för att jämna ut och kompensera, så att det trots begränsningarna ska kunna bli så bra som möjligt för individen: *”Så där kan man ju ändå hitta små vägar, sådär, för att underlätta.”* och ju mer man lär sig *”ju mer kan man ju trixa också, med insatserna.”* Ibland kan naturligtvis regler och ramar skapa en frustration, när de innebär att man inte kan tillgodose klienternas behov, men generellt fungerar det ganska bra och Robin menar att handläggarna även fått delta i förändringsarbete, och till och med kunnat bidra till att förvaltningen breddat sitt uppdrag. Robin framhäver dock att det kan ha väldigt stor betydelse vem man har som närmsta chef: *”Om man har en chef som är lyhörd för de förslag som man lämnar, och som själv kanske är inne på samma spår... Så påverkar det jättemycket.”* Även Alex upplever sig bli lyssnad på, och bemött, av sin chef och säger: *”Jag har fått igenom en del idéer faktiskt”* men tillägger: *”Det är nog faktiskt så att det är min socionomtittel som har gett mig den auktoriteten, det vimlar inte av socionomer inom socialpsykiatrin.”*

Alex tycks vara den av våra informanter som har, i särklass, störst handlingsutrymme och Alex upplever sig ha en mycket fri roll, ganska fria händer såväl som plats att vara kreativ och hitta egna lösningar i sitt arbete. På arbetsplatsen finns gemensamma värdegrunder men inga fasta direktiv och Alex kan gå på känsla och intuition och själv skapa sina mål för arbetet. Alex har med andra ord, absolut, möjlighet att påverka sitt arbete och säger: *”Det enda jag lider brist på är tid. Det finns hur mycket som helst att göra, men tiden räcker inte till.”* Det finns naturligtvis lagar och regler som styr arbetet även för Alex men förutom ett visst dokumentationskrav finns det inga fasta arbetsuppgifter. Ändå kan Alex ibland se skyldigheten att dokumentera som ett hinder, men menar dock att det finns en viss frihet även i detta avseende och säger: *”Jag värderar*



*själv, gör bedömningen själv... när det känns att nu måste jag dokumentera.”*

Sammanfattningsvis konstaterar Alex: *”Så jag har väldigt mycket handlingsutrymme. Men jag tror att det är ganska unikt. Det är nog inte så många som har det, som är socionomer, så som jag har det.”*

Sams situation får nog sägas vara den rakt motsatta och Sam är sannolikt den av våra informanter som kan sägas ha minst handlingsutrymme. Delegationen på arbetsplatsen är klart reglerad, och begränsad, och handläggarna kan inte bevilja några kostnader utöver det ”normala”, utan att ta det vidare till arbetsledare eller nämnd. Sam säger att *”vi kan ju till viss del påverka chefen, i de beslut som vi fattar, men det är mycket mer reglerat här... än där jag har arbetat tidigare. Och... det kan jag ju ha mina åsikter om.”* och förklarar vidare att man inte drar nytta av den kunskap som socionomerna besitter. Sam anser att socialsekreterarna på arbetsplatsen borde ges ett större ansvar, och att man borde utnyttja den utbildning och praktiska erfarenhet av det sociala arbetet de har. *”Ja. Och jag kan ju faktiskt uppleva att man inte litar... inte litar på handläggarnas bedömningar.”* Sam berättar att det under 90-talets lågkonjunktur var ett så hårt tryck på socialsekreterarna i kommundelen att de inte hann bedriva socialt arbete överhuvudtaget, att de under en viss period bara hann betala ut pengar och att hela delegationen och ALLA ansökningar togs om hand av politikerna, och Sam tror att detta i viss mån lever kvar. Vilket kan vara förklaringen till att ekonomin är så hårt kontrollerad. Sam säger sig för all del kunna arbeta ganska fritt, och exempelvis själv välja vilka ärenden som ska prioriteras, men känner ändå att: *”Ja, alltså jag hade ju gärna velat åstadkomma mer än vad jag gör idag. Men, systemet tillåter inte det, som det ser ut. Alltså det finns lagar och regler och sen så finns det en belastning, en ärendebelastning som gör att det är omöjligt. Och skulle du ge dig på det så kanske du klarar det under en begränsad tid, och sen så blir du utbränd. För du orkar inte.”* Men Sam försöker ändå hantera situationen, så som den ser ut, och berättar: *”Jag brukar faktiskt göra så att jag har ett ärende som alltid är topp- prioriterat, så skulle någonting hända där, så gör jag det direkt. Det gör jag mest för min egen skull, för att jag ska kunna se att det faktiskt sker en förändring. Och det är faktiskt lite häftigt. För där vet jag ju då, jag har ju ändå jobbat i sex år, så då vet jag att för att lyckas så måste du träffa klienten, du måste jobba aktivt.”*

### ***Analys; Diskrepans – Handlingsutrymme***

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) skriver om dilemmat mellan att vara både organisationsrepresentant och medmänniska, eller mellan uppdrag och uppgift. Om hur omsorgen om individen, och viljan att hjälpa, kan begränsas av organisationens olika ramar och regler. Många av våra informanter nämner just dessa ramar och regler, men även bristande resurser, och hur de kan uppleva dem som hinder i arbetet. Sett från organisationens perspektiv upplever de absolut att det kan finnas en skillnad och en bristande överensstämmelse mellan vad de ska och förväntas göra och vad de faktiskt vill eller tycker att de borde få och kunna göra, eller att det i vart fall kan ”gnissla”. Även de effekter för politik kan få på det sociala arbetet, och dess möjligheter och begränsningar, nämns och om vi använder oss av Paynes (2006) perspektiv på Tonis uttalande i ämnet synes det vara så att den politik som för närvarande förs mer förespråkar perspektivet för social ordning. Detta innebär begränsningar för det sociala arbetet, på flera plan, enligt Toni som troligen hellre skulle se att det transformationella perspektivet övervägde.

Våra informanter ger flera exempel på när de upplever att uppdrag och synen på uppgift krockar, och även om de håller med om uppdraget i stort så ser vi att det finns en frustration över att

uppdragets ramar, regler och resurser ibland står i vägen för möjligheten att ge adekvat hjälp. Flera lyfter också fram hur kravet på kontroll och anpassning har ökat och hur de upplever att de ibland tvingas hålla sig till en slags lägsta nivå som de inte alltid kan stå för, eller ens betrakta som godtagbar. Frustrationen över att inte kunna göra tillräckligt, eller räcka till, känns igen i flera undersökningar av socialarbetares arbetssituation, och Odbratts (2005) och Gräntz Carlssons (2004) studier är två sådana exempel. Det är inte svårt att föreställa sig hur en sådan frustration skulle kunna leda till minskad motivation och ett minskat engagemang, men sådana effekter tycks vara sällsynta. Folkhälsorapporten från 2009 beskriver istället att många av de som arbetar med människor upplever sysselsättningen som mycket meningsfull, vilket bekräftas av vår egen studie, och att den stress och press de upplever snarare är kopplad till faktorer som omorganiseringar, brist på inflytande och andra omständigheter som hindrar dem att utföra ett fullgott arbete. Dessa teorier om stressfaktorer för människor i ”relationstäta” yrken stärks av Levi (2001) och kan även sägas bli bekräftade av våra informanter, när de talar om hur omorganiseringar och centralisering, minskat handlingsutrymme och andra begränsningar inverkar negativt på möjligheten att ”göra ett bra arbete”.

Ett annat exempel är när ramarna för uppdraget helt enkelt inte räcker till, som när Alex upplever sig behöva göra betydligt mer än vad uppdraget kräver och blir tillsagd att inte göra ”för mycket” istället för att få uppskattning för merarbetet, eller ett utökad uppdrag som är bättre anpassat till de behov som finns. Det ligger också en frustration i att förväntas fokusera på, och ägna en stor del av tiden åt, uppgifter som inte upplevs utnyttja egen potential, kunskap och förmåga. I de fall socionomernas arbete övervägande består av administrativa uppgifter och de upplever att merparten av tiden går åt till att dokumentera eller ”betala ut pengar” så skulle sannolikt Levi (ibid) kalla detta för ett underutnyttjande och Antonovsky (1991) skulle benämna det underbelastning. Värt att poängtera är att Antonovsky med ”underbelastning” inte på något sätt menar att det finns för lite att göra utan snarast att arbetet är så strukturerat att det inte finns utrymme för det arbete man egentligen önskar utföra, eller tillräcklig möjlighet att utnyttja förmågor och kunskaper. Med Antonovskys perspektiv skulle man alltså kunna påstå att flera av våra informanter är utsatta för både under- och överbelastning! Underbelastning för att de inte får plats att utnyttja sin potential och överbelastning för att de många gånger upplever att det inte finns tillräckligt med tid och resurser för att utföra ett fullgott arbete, båda torde leda till en minskad upplevelse av att arbetet är hanterbart. Det finns olika sätt att försöka hantera en sådan upplevelse av minskad hanterbarhet och ett exempel på en kognitivt problemfokuserad copingstrategi, som alltså går utöver de som innebär direkta försök att påverka arbete och arbetssituation, kan vara att försöka omvärdera eller fokusera på att finna andra eller nya sätt att nå välbefinnande i, och tillfredsställelse med, arbetet (Lazarus och Folkman, 1984).

Svensson m.fl. (2008) menar också att det perspektiv man använder när man betraktar sitt arbete kan vara avgörande för hur det värderas och att socialarbetarna behöver hitta sätt att hantera diskrepansen mellan egna och organisatoriska mål, med andra ord mellan uppgift och uppdrag. Antonovsky (1991) menar även att man ur ett salutogent perspektiv kan dra nytta av meningen med verksamheten och att sådan kan kompensera eventuella negativa aspekter i arbetet. Glädjande nog har alla våra informanter kunnat berätta om olika metoder med vilka de försöker hantera sin situation. Det kan gälla allt från hur de resonerar kring inställningen till uppdrag och uppgift till hur de rent praktiskt hittar lösningar för att kunna utföra ett så gott arbete som möjligt. När det gäller hur informanterna hanterar diskrepansen mellan uppdrag och uppgift kan vi se att de tycks använda lite olika strategier. Robin och Kim, som exempel, tycks använda sig av

kognitiva copingstrategier när de väljer att antingen ”gilla läget” eller att ”tolka” uppdraget (Lazarus & Folkman 1984).

Själva handlingsutrymmet, som sådant, tycks faktiskt vara en betydelsefull, och kanske avgörande, faktor för möjligheten att skapa olika copingstrategier och för att uppnå en stark känsla av sammanhang. Svensson m.fl. (2008) menar att socionomer många gånger behöver hitta strategier och lösningar för att jämka mellan uppdrag och uppgift, eller individens behov, och rent praktiskt använder sig våra informanter av handlingsutrymmet på en mängd olika sätt. Flera av dem beskriver hur de med ökad kunskap och erfarenhet har hittat olika sätt att påverka eller tolka och ”töja” men även att det ibland helt enkelt handlar om att veta ”vilka knappar man ska trycka på”. Ibland anser de att detta ingår i deras uppdrag och ibland säger de rent ut att de i vissa fall kan låta ”moralen gå före plikten”. Det här skulle med Henriksen och Vetlesen (1998) teorier kunna tolkas som hur sättet att hantera etiska dilemman (vilket det de facto handlar om när man gör dessa avvägningar) förändras från nybörjaren till expert, där nybörjaren efterhand skapar sig en ”verktygslåda” av erfarenhet och kunskap som gör att man bättre kan utnyttja det handlingsutrymme man har. Henriksen och Vetlesen (ibid) antyder med andra ord att ökad erfarenhet, och därmed kunskap, rent av kan öka handlingsutrymmet. Detta bekräftas, i stort, av våra informanter som alla talar mycket om hur stor inverkan erfarenhet och kunskap har, men Kim menar att även individuella faktorer kan ha betydelse och att socionomens eget synsätt och förhållningssätt med all säkerhet har betydelse för hur handlingsutrymmet utnyttjas.

Handlingsutrymme finns alltså, om så i olika grad, och det används kanske främst för att hantera diskrepansen mellan uppgift och uppdrag. Dels för att kunna göra ett så bra arbete som möjligt och i största möjliga mån minska de negativa effekter uppdragets begränsningar kan få för hjälparbetet och dels för att hantera den egna arbetssituationen. Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) påpekar att den frihet, under ansvar, som handlingsutrymmet innebär kan utnyttjas på många olika sätt och att personer med varierande kunskaper, erfarenheter och värderingar också använder det på skilda sätt, och med tillägget att graden av tillgängligt handlingsutrymme också kan vara väldigt varierat kan vi säga att vi med vår undersökning lyckats komma till samma slutsats.

## **5.5 Förändring;**

### ***Hur påverkar tid och förändringar socialarbetaren, det sociala arbetet och synen på detta?***

Många av våra informanter talar om förändringar, förändringar över tid, som påverkar dem och deras arbete. Det gäller både samhällsförändringar och organisatoriska förändringar, men även förändringar hos dem själva. Förändringarna som rör yttre faktorer kan skapas av politiska förändringar eller av omorganiseringar. Förändringar som rör personen kan vara stigande erfarenhet och kunskapsutveckling eller att man upplever att man förlorat sin oskuldsfullhet och blivit hårdare.

Toni upplever att förutsättningarna för arbetet har försämrats drastiskt och att ”den hjälpande synen har förändrats” i organisationen, samhället och hos politikerna. Toni delar denna upplevelse med flera andra, som Robin som säger att ”det blir tuffare och tuffare att arbeta inom socialt arbete, delvis på grund av att samhället ser ut som det gör” och Kim som menar att det inte längre talas på samma sätt om stöd: ”samhället är mer repressivt upplever jag idag, och man har mer fokus på kontroll”. Kim konstaterar också att ”det är klart att det märks att det har hårdnat i samhället, resursmässigt (...) Jag upplever att man inte har samma tidsutrymme

längre” och ”jag tycker att samhällsynen har förändrats också. Om man ser i det långa perspektivet så har det ju hänt väldigt mycket... ja, om man tänker på hur det var på 70-talet och på hur det är idag så är det ju ljusår emellan”, vilket Kim tror kan förklaras med ”det här konsumtionssamhället, den råkapitalismen vi lever i... att det ingår i det konceptet (...) Det är egoismen som styr på något sätt.” Kim tillägger även: ”Men det är ju denna tiden, att man centraliserar, och att man kontrollerar. Men sen tror jag att det kommer bli förändringar i framtiden.”

Förändring medför heller inte alltid en negativ utveckling, Alex upplever hur psykiatrin har förändrats: ”det har blivit mer professionellt, det har blivit mer mänskligt” och menar att det sedan 90-talet skett en attitydförändring inom området: ”Man har återupprättat de här människornas människovärde” och Robin beskriver hur vissa grupper av funktionshindrade blivit mer uppmärksammade, vilket lett till en ökad kunskap kring många svårigheter.

Förändringar som kan kopplas direkt till organisationer är återkommande teman i informanternas berättelser. Sam beskriver hur ett byte av arbetsplats gav nya villkor att arbeta under; hur belastningen ökade, hur handlingsutrymmet krympte, ”här det mycket mer reglerat”, hur resursbristen blev mer påtaglig och hur alltsammans lett till en annan organisationskultur än på den tidigare arbetsplatsen. Andra som talar mycket om organisatoriska förändringar är frivårdsinspektörerna. Eli har sett stora förändringar på sin arbetsplats och konstaterar bland annat att arbetet har blivit mer organiserat ”Det har blivit otroligt mycket bättre ordning. På gott och ont. Mest gott” men Eli menar att omorganiseringen tyvärr även lett till att man tappat en stor del av klientkontakten, till förmån för dokumentation, och att det faktiskt ”är roligare med människor än bildskärmar”. Kim beskriver hur ”frivården närmar sig institutionstänket” och ”upplever att klienten stod i fokus förr, nu är det mer form, eller formerna”. Även Alex känner av det ökade dokumentationskravet: ”det är inte det jag är till för. Jag ska inte sitta framför en dator och skriva ned vad jag gör, jag är där för att hjälpa människor”.

I princip alla våra informanter talar också om personliga förändringar, Toni menar dock att det inte skett någon nämnvärd personlig förändring. Idealen och lusten att hjälpa består, men har möjligen fått slipas till lite för att klara av förändringarna som skett i arbetet. Kim upplever däremot att de förändrade förutsättningarna har påverkat den personliga upplevelsen, från att arbetet varit ”en passion fram till -98” så har en del av glöden mattats av, men ”det är möjligt att det är så här för alla, att det är en naturlig gång”. Kim menar trots detta att ”jag tycker jag har samma förhållningsätt i mötet med klienterna”. Det finns många faktorer som påverkar den personliga upplevelsen av arbetet, som erfarenhet och ökad kunskap. Alex beskriver hur livserfarenheter påverkar: ”jag har blivit mer erfaren, jag har fått mer självkänsla och jag känner mig själv bättre”. Flera beskriver också hur klienterna och klientkontakten bidragit, Eli menar att kunskapen ökar ”för varje klient, det är mest dem jag lär mig av” och Robin beskriver hur synen på samhället och andra personer kan förändras, hur toleransen kan öka, när ”man möter mer människor och får nya perspektiv”. Detta är något även Sam lyfter fram ”Jag var nog ganska naiv när jag började läsa... ..verkligheten såg inte ut på det sättet jag trodde” och Sam menar att den förändringen sker dagligen, vilket Eli håller med om: ”man förändras efterhand, för varje människa man möter... så nu är jag inte rädd, jag tycker bara att det är helt fantastiskt roligt.”

## *Analys; Förändring*

Ett genomgående tema i våra informanternas berättelser är förändring, både i samhället, organisationen och hos dem själva. Flera talar om hur de upplevt att samhället har förändrats och hur det har haft en direkt påverkan på deras arbetsvillkor. Flera av våra informanter har arbetat med socialt arbete sedan 90-talet, och i något fall ännu längre, och deras berättelser om omorganisationer, nedskärningar och minskade resurser stämmer väl överens med Petterssons (2001) beskrivning av hur socialt arbete präglats av krisen på nittiotalet. Vilket naturligtvis även nämns i Folkhälsorapporten från 2009. Odbratt (2005) tar också upp de långtgående konsekvenser som krisen fått men konstaterar även att dessa i hög grad kan skilja mellan olika arbetsplatser, även inom samma yrke, vilket Sam personligen fått uppleva vid ett byte av arbetsplats. Sam beskriver verkligt betydande skillnader, mellan sina två olika arbeten, och hur man måste anstränga sig för att försöka anpassa sig till de förhållanden som gäller.

Byråkratisering, centralisering, effektivisering och kontroll tycks på det hela taget inte vara något som står särskilt högt i kurs hos våra intervjuade socionomer. Törnquist (2004) har beskrivit hur socialt arbete är särskilt sårbart för sådan omdaning eftersom det i så hög grad handlar om att skapa en bra relation med klienter, för att kunna bidra till förändring. Våra informanter är också mycket tydliga i att de vill kunna hjälpa individerna utifrån deras individuella behov och möjligheter, de vill ha möjlighet att bidra till positiva förändringar och de vill utföra ett verkligt socialt arbete. Att placera dem framför en dator och förvänta sig att de ska agera som effektiva byråkrater tycker de är slöseri med deras kunskaper och erfarenheter.

Paynes (2006) terapeutiska perspektiv är måhända det som överväger i våra informanternas syn på det sociala arbetet, då de talar mycket om hjälp, stöd och utveckling för individen, men det transformationella blir å andra sidan tydligt i tal om rättvisa och solidaritet med de svaga. Payne skriver att vilket av hans tre perspektiv på socialt arbete som dominerar är både tidsbundet och individuellt, och vår studie skulle kunna sägas visa prov på detta. Om vi försöker sammanfatta det våra informanter sagt och applicera det på vårt begreppspar, uppdrag och uppgift, skulle vi kunna dra slutsatsen att perspektivet om social ordning tycks vara det som för närvarande dominerar deras uppdrag. Denna tanke syns bland annat i Tonis uttalande om att den hjälpande synen förändrats och i Kims kommentar om att det är det kapitalistiska konceptet som styr, även om nu flertalet av våra informanter tycks hoppas på att detta är något som kommer att förändras med tiden. Det terapeutiska perspektivet kan sägas få plats både i uppdraget och i uppgiften, medan det transformationella perspektivet företrädesvis tycks höra hemma i synen på uppgift.

Men utvecklingen har inte varit enbart negativ, Alex och Robin menar att även om villkoren är tuffa att arbeta under så har deras klienter fått en större uppmärksamhet och förståelse, både i organisationen och i samhället, något de bägge upplever som en förbättring. Antonovsky (1991) har talat om hur ett högt värderat arbete, som både känns och ses som meningsfullt kan uppväga svåra arbetsvillkor, vilket kan vara relevant för Alex och Robins upplevelse av sitt arbete. Det skulle också kunna vara en av faktorerna som bidragit till att socialt arbete ofta ses som ett ”kall”.

Alla våra informanter beskriver hur de, om än i olika grad, genomgått en personlig förändring under sitt yrkesliv. Vi kan betrakta våra informanternas personliga förändringar på olika sätt, dels genom att belysa hur informanterna har förändrats genom klientkontakter och dels genom förändring orsakad av arbetsvillkoren, som är i ständig förändring. För att upprätthålla en känsla av sammanhang så måste man hitta olika metoder för att förhålla sig till det som sker. Alla

informeranter har beskrivit sådana, mer eller mindre medvetna, processer men vi har här fått begränsa oss till att belysa två: Sam som upplever sig som mindre naiv idag och menar att de personliga målen förändrats och Kim som beskriver hur passionen mattas något, men att det inte enbart är negativt. Att sänka sin ambitionsnivå till något mer realistiskt kan tolkas som en form av kognitiv problemfokuserad coping, enligt Lazarus och Folkman (1984). Ålder och ökad erfarenhet kan också ha betydelse. Alex och Eli beskriver hur ökad yrkes- och/ eller livserfarenhet har bidragit till en större inre säkerhet, som leder till större arbetsglädje, vilket kan tolkas som att de avancerat på skalan från nybörjare till expert, enligt Henriksen och Vetlesen (1998).

## **5.6 Påverkan;**

### ***Vilka faktorer påverkar arbetet?***

De människor socialarbetaren möter i sitt yrke, vare sig det är klienter, kollegor, ledning eller olika samarbetspartners har uppenbarligen en väldigt stor betydelse för och inverkan på hur arbetet upplevs. När möten är svåra eller när det finns ett bristande samarbete kan det inverka negativt på arbetet, men när det rör sig om positiva relationer kan de vara en enorm styrka.

Alla våra informanter beskriver att klienterna (och i vissa fall deras anhöriga) har haft stor påverkan på dem. De menar att klientkontakten är den främsta drivkraften för arbetet och alla vittnar om hur tillfredsställande det är att se positiva förändringar hos klienterna. Alex beskriver: *"De dagar då jag känner att jag gjort bra ifrån mig på jobbet... Så är jag på gott humör när jag kommer hem, kan somna med en bra känsla."* Men informanterna talar även alla om hur det ibland är tungt, *"oftast är det jätteroligt att gå till jobbet, men när det är tungt så vill man ibland helst göra något annat, städa sjukhuskorridorer eller något"*, men på det hela taget så tycker de flesta att det positiva överväger. Sam lyfter fram hur arbetet kan ge andra perspektiv: *"Man inser hur bra man har det"*.

Kanske är det självklart att klienterna och mötet med dem har en stor betydelse för arbetet, men Alex talar även om begränsningarna i arbetet och *"skulle vilja ha det lite mer öppnare än vad det är nu"* och om samarbete med andra aktörer: *"mer samarbete från andra myndigheter (...) Jag upplever det som att det är väldigt mycket revirtänkande, fortfarande."* Kim påpekar istället vikten av stöd och säger att: *"Jag tycker inte idag att man har så mycket stöd i arbetsledningen som man hade när jag började, det är en väldigt stor skillnad. Mycket mindre stöd. Mer uppifrånstyrt, upplever jag."* och även att organisationens styrning har betydelse: *"jag blir ju ofta arg på mycket som kommer från organisationen, uppifrån"*. Stöd finns istället att få hos kollegorna, och kollegorna och arbetsgruppen har många gånger en oerhörd betydelse för våra informanter. Alex menar att man *"kan inte vara helt ensam i detta, det går inte, det tar för mycket energi. Du måste dela bördan med någon."* och Kim håller med och säger att *"arbetsgruppen är ju väldigt viktigt naturligtvis, att vi har varandra. För annars skulle det vara för tungt. Det är ju mycket som är svårt."*

Det finns naturligtvis även många andra faktorer som påverkar arbetet. Vi har tidigare konstaterat att faktorer som detaljstyrning och bristande resurser har en inverkan på arbetet, men en av de kanske viktigaste och ständigt återkommande faktorerna är tid. Alex säger: *"Tiden, mer tid och mer resurser. Det handlar ju alltid i grund och botten om pengar också."* och *"Tiden är en faktor. All... den ständiga bristen på tid."* Sam håller med: *"Tid. Tid ja. Framförallt tid. Jag tror att man skulle kunna göra jättemycket bra om man bara haft mer tid."* och *"Det är ett väldigt intressant arbete. Men... det är mycket att göra. Det är det."*

## *Analys Påverkan*

Det är människan som står i fokus i våra informanternas berättelser, klienterna, arbetskamraterna och de närmsta cheferna. Det är det personliga mötet och vad som sker där som gör att de står ut med tidsbrist, besvärliga organisationer och andra hinder. Vår studie kan i detta hänseende jämföras med och sägas stämma överens med alla de studier, rörande socialt arbete, vi tagit upp i tidigare forskning. Paynes (2006) terapeutiska perspektiv verkar vara ett genomgående tema när det gäller just arbetet på individnivå, vare sig det är med kollegor eller klienter. Det är i mötet som man kan påverka, om så bara lite grann, vilket kan få ringarna på vattnet att spridas. Törnquist (2004) menar att socialt arbete är just arbete med relationer, och att det är det som skapar förändring.

När arbetet är tungt använder sig informanterna av olika metoder för att orka fortsätta. Sams insikt om ”hur bra man har det” eller Robin som ibland hellre skulle vilja städa sjukhuskorridorer, dessa sätt att utveckla en tankegång om alternativ till den aktuella situationen kan ses som omtolkande copingstrategier (Gräntz Carlsson, 2004; Lazarus och Folkman, 1984; Levi, 2001). Den aktuella situationen har inte förändrats, men Sam ser det goda i sitt liv, trots att det kan vara tungt, och Robin stannar kvar som socionom även om det ibland verkar enklare att städa golv.

Både Gräntz Carlsson (2004) och Odratt (2005) har berört hur mycket de lokala förhållandena på en arbetsplats påverkar, både klienter och de anställda, och hur förhållandena för den anställda många gånger rent av kan vara den avgörande skillnaden i valet mellan att sluta eller att stanna kvar på arbetet. Något som dock kan kompensera för pressade förhållande och minskande resurser är, förutom uppdragets bidrag till begripligheten och uppgiftens bidrag till upplevelsen av arbetet som meningsfullt (Antonovsky 1991), det sociala stöd som finns att få. Vikten av att ha en bra arbetsgrupp och helst även bra arbetsledare, som man kan söka stöd hos, framkommer vid flera tillfällen i berättelserna och Gräntz Carlsson (2004) menar att den praktiska handlingen att be om avlastning hos arbetsledare, eller stöd hos kollegor, kan ses som en copingstrategi. Det sociala stödet i en grupp och den betydelse det kan ha framkommer också i merparten av de teorier, begrepp och den tidigare forskning vi tagit upp i uppsatsen början, som exempel kan vi nämna Levi (2001) och Lazarus och Folkman (1984). Det sociala stödets betydelse syns dessutom, med all önskvärd tydlighet, i våra informanternas berättelser. Flera informanter talar om att de inte skulle klara av arbetet, inte orka med allt det som är svårt, utan arbetskamraterna.

Flertalet av våra informanter beskriver också tidsbristen som ett mycket stort problem. Levi (2001) redogör för hur en situation där man ständigt pressas att prestera mer kan vara en av de största orsakerna till stress, speciellt om det kombineras med bristande resurser, vilket flera av våra informanter upplever. Våra informanter nämner, i sina berättelser, själva aldrig ordet ”stress” men de resonerar en hel del om begränsningar, bristande resurser, om bristande stöd i organisationen och omorganisationer, om ständig tidsbrist och om hur de skulle vilja och kunna göra mer. Det som sammantaget tycks påverka informanternas upplevelse av arbetet som roligt och meningsfullt, trots alla begränsningar och brister, tycks alltså vara relationerna och värderingen av själva arbetet. Det är helt enkelt värt det.

## 6. Sammanfattning och avslutning

### 6.1 Slutsatser

Valet att skriva om socionomers syn på uppdrag och uppgift var först inte helt självklart och alls inget vi spenderat de senaste två och ett halvt åren åt att kontempera, så som det kanske är tänkt att socionomstudenter ska göra? Vi funderade över olika alternativ, men inget föll oss i smaken, förrän en av oss stötte på en debattartikel som väckte intresse, på Sociala nätet (socialanätet.com). En Magnus Karlsson sa sig ha läst en bok av Malcolm Payne och därefter börjat fundera över socialarbetarens roll och över huruvida socialarbetaren av idag ”ska” vara en brinnande idealist eller en effektiv realist. Han skrev: *”Det har sagts mig att det funnits en annan tid. En tid då socialarbetare var skäggiga män och kvinnor som stod på barrikaderna. Som inte betraktade individer som vilsna, utan som förtryckta. En tid då socialarbetare, åtminstone i mitt huvud, ökade sin kunskap under ändlösa diskussioner kring otaliga flaskor rödvin”* och funderade sedan vidare över om denna syn på det sociala arbetet tillhör en svunnen tid, och över vart vi i så fall befinner oss idag. Artikeln fick oss inte bara att le, den fick oss också att faktiskt fundera över vilken syn på socialt arbete socionomer kan tänkas ha idag. Skiljer den sig mellan olika individer och vad är det som driver socionomen, både till och i, yrket?

När vi börjat formulera våra funderingar försökte vi lokalisera boken som Karlsson kunde tänkas ha refererat till, för att själva undersöka och skapa oss en uppfattning om de olika perspektiv han presenterat. Så här i efterhand kan vi konstatera att synen på socialt arbete kan variera, men att de effektiva realisterna lyser med sin frånvaro, i vart fall i vår undersökning. Kanske söker sig de som i första hand strävar efter social ordning, kontroll och anpassning inte ens till socionomyrket? Av de svar vi, sammantaget, fått från våra informanter kan vi i vilket fall dra slutsatsen att drivkraften bakom deras sociala arbete ligger i att kunna hjälpa till att åstadkomma förändring och skapa förbättring för människor, och i samhället.

Vi har också kunnat konstatera att vår ursprungliga hypotes stämmer ganska väl, med vår observerade del av verkligheten, och att det absolut finns en upplevd diskrepans mellan uppdrag och syn på uppgift. Det har under intervjuerna även framkommit många olika sätt att hantera denna diskrepans, men generellt kan sägas att handlingsutrymmet är det som utnyttjas mest frekvent. Alla våra informanter använder sig av sitt handlingsutrymme och gör så efter bästa förmåga, för att åstadkomma bästa möjliga resultat, och för att kompensera de begränsningar uppdraget kan medföra. Känslan av att arbetet är meningsfullt har också en stor betydelse för hur man upplever och hanterar diskrepansen. Ursprungligen frågade vi oss också om socionomerna gör någon slags prioritering mellan uppdrag och uppgift och vi vågar oss på att påstå att det i en imaginär strid dem emellan är uppgiften, som ju inte har några begränsningar, som segrar.

Yrket påverkas, precis som vi föreställt oss, i mycket hög grad av olika samhällsförändringar och informanterna har kunnat bistå med olika exempel på hur detta påverkat dem och deras klienter. Samhällsförändringar, och förändringar i allmänhet, sker över tid och därmed har också tid en stor betydelse för arbetet. Tid, både i det att den passerar och i att den inte alltid räcker till, är också en av de faktorer som i högst grad påverkar arbetet negativt. En annan faktor som lyfts av flera informanter är hur politiska beslut och den politiska inriktningen i samhället påverkar de samhällsförändringar som i sin tur påverkar det sociala arbetet, åt ett eller annat håll. Andra faktorer som har stor inverkan på arbetet är människorna man på olika sätt arbetar för och med, men även organisationen och dess utformning och funktion har en avgörande betydelse.



Arbetskamrater och arbetsgrupper tycks vara de faktorer, som förutom den egna synen på uppgiften och utnyttjandet av handlingsutrymmet, har störst inverkan på den kraft och ork som många gånger krävs för att socionomen ska klara av att hantera svårigheterna i arbetet.

Informanterna för även fram önskade förändringar som de tror skulle ha en positiv inverkan på deras arbete. Några exempel på dessa kan vara samhällsförändringar, organisationsförändringar samt ett ökat och bättre samarbete med andra instanser och samarbetspartners. Man önskar sig också mer tid och resurser, ett ökat utnyttjande av socionomernas kompetens och kunskap samt en ökad allmän förståelse för och uppskattning av det arbete som utförs.

## 6.2 Förslag till vidare forskning

När vi genomförde våra, väldigt omfattande, litteraturstudier inför vår uppsats så slogs vi av den ansevärd mängd intressant forskning som finns om, nästan alla aspekter av, socialt arbete. Framför allt fanns det tonvis med forskning om socionomers yrkesroll och om socionomyrket som profession. Det är kanske inte så underligt eftersom socionomyrket bygger på en vilja att hjälpa och förändra samtidigt som villkoren är hårt styrda och inte sällan har ett element av kontroll och styrning inbyggt i sig. Vad vi däremot hade svårt att finna forskning om, vilket vi nämnt tidigare, var vårt begreppspar ”uppgift” och ”uppdrag”, det vill säga hur socionomers förväntningar på sig själva står i relation till uppdragets utformning och begränsningar, och det är möjligt att det skulle kunna finnas ett värde i att studera detta närmare. Även handlingsutrymmet skulle vara intressant att studera närmare i en sådan kontext och det vore intressant att studera handlingsutrymmets betydelse för professionaliseringsprocessen. Är inte handlingsutrymme rent av nödvändigt för att professionen ska kunna utvecklas? Om socionomerna förvandlas till effektiva byråkrater satta att bibehålla den sociala ordningen, istället för att utveckla det sociala arbetet och bidra till samhällelig förändring och förbättring, vilka konsekvenser får då det för professionen? Om handlingsutrymmet är på väg att reduceras, vilket våra informanter vittnar om att en ökad byråkratisering tycks leda till, vad kan då göras för att det sociala arbetet återigen ska kunna ledas i motsatt riktning? Vad skulle krävas för att åstadkomma en sådan progression?

Intressant i vår undersökning är också de indikationer på att det föreligger en skillnad mellan de som arbetat länge i yrket och de som arbetat kort tid, i hur de upplever handlingsutrymmet. Man skulle kunna tolka en sådan skillnad som att ökad erfarenhet och kunskap kan göra att man ser och använder sig av ett större handlingsutrymme och undersöka vidare om detta faktiskt kan sägas vara något som gäller generellt, eller om utnyttjande av handlingsutrymmet snarare avgörs av individuella faktorer hos den enskilda socionomen, eller de förhållanden som råder på olika arbetsplatser. Att närmare undersöka detta, och även arbetsledningens betydelse för graden av handlingsutrymme, skulle kunna vara intressant för en större studie.

Vidare forskning som skulle kunna vara av intresse att utföra vore att försöka ta reda på huruvida socionomer använder sitt inflytande för att påverka själva strukturen för socialt arbete. Vilka faktiska möjligheter har de att påverka?

## 6.3 Till sist...

Vill vi sammanfatta med ett citat från en av våra informanter:

*”Ja, jag tycker ju att det här arbetet är... ett jättesvårt arbete. Om du ska göra det bra.”*

## 7. Referenser

### Böcker:

Antonovsky, Aaron (1991) *Hälsans mysterium*. Köping: Natur och Kultur.

Bergmark, Åke (1998) *Nyckelbegrepp i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Folkman, Susan & Lazarus, Richard S. (1991) Coping and emotion. I Monat, Alan & Lazarus, Richard S. (red.) *Stress and coping: an anthology*. New York: Columbia university press.

Henriksen, Jan-Olav & Vetlesen, Arne, Johan (1998) *Etik i arbete med människor*. Lund: Studentlitteratur.

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

Lazarus, Richard S. & Folkman, Susan (1991) The concept of coping. I Monat, Alan & Lazarus, Richard S. (red.) *Stress and coping: an anthology*. New York: Columbia university press.

Lazarus, Richard S. & Folkman, Susan (1984) *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing company.

Levi, Lennart (2001) *Stress och hälsa*. Stockholm: Skandia.

Lindgren, Hans (2003) Det dubbla uppdraget. I Bernler, Gunnar (red.) Cajvert, Lilja; Johnsson, Lisbeth och Lindgren, Hans. *Psykosocialt arbete: Idéer och metoder*. Stockholm: Natur och kultur.

Morén, Stefan (2010) Att studera socialt arbete - vadan och varthän. I Sandström, Gunbritt (red.) *Att vara socionom – från utbildning till erfaren*. Lund: Studentlitteratur.

Odratt, Göran (2003) Dom alla: reflektioner om socialt arbete. Stockholm: Journal, cop.

Odratt, Göran (2005) *Absolut socialarbetare - Samtal med socialarbetare om socialt arbete* Rapport 2005:1 FoU Västmanland.

Payne, Malcolm (2006) *What is professional social work?* Bristol: The Policy Press.

Petterson, Ulla. (2001) *Socialt arbete, politik och professionalisering*. Stockholm: Natur och Kultur.

Ruane, Janet M. (2006) *A och O i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2008) *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & kultur.

Svenning, Conny (2003): *Metodboken*. Eslöv: Lorentz Förlag.

Trost, Jan (20120): *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Törnquist, Anders (2004) *mellan relation och resultat - utvärdering och kunskapsbildning på socialkontor*. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.

Viderberg, Karin (2002) *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

### **Elektroniska källor:**

Gräntz Carlsson, Bodil (2004) *Att jobba på socialbyrå – hur är det? Intervjuer med socialarbetare i fem Halländska kommuner*. ( Rapport 2004:4) Region Halland. Tillgänglig: [http://www.regionhalland.se/extra/faq/?module\\_instance=1&action=question\\_show&id=266&category\\_id=15](http://www.regionhalland.se/extra/faq/?module_instance=1&action=question_show&id=266&category_id=15) (2010-11-23)

Graham, John R. & Shier, Michael R. (2009) *The Social Work Profession and Subjective Well-Being: The Impact of a Profession on overall Subjective Well-Being*. British Journal of Social Work (2010) vol.40, no.5, 1553–1572. Tillgänglig: <http://bjsw.oxfordjournals.org.ezproxy.ub.gu.se/content/40/5/1553.full.pdf+html> (10-11-17)

Karlsson, Magnus (2001) Socialt arbete bland palestinasjalar och knytblusar. Sociala nätet Din väg till nyheter, debatt och kunskap på Internet. Tillgänglig: <http://www.socialanetet.com/debatt/debattoren.pml?lid=1207> (10-11-27)

Socialstyrelsen (2009): *Psykosociala påfrestningar och stressrelaterade besvär*. Folkhälsorapport. Tillgänglig: [http://www.socialstyrelsen.se/publikationer\\_2009/2009-126-71/Documents/6\\_Psykosociala.pdf](http://www.socialstyrelsen.se/publikationer_2009/2009-126-71/Documents/6_Psykosociala.pdf) (10-11-11)

### **Uppslagsverk:**

Nationalencyklopedins Internettjänst, NE.se (10-11-10)