



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

## **”Man bygger vägen medan man går på den”**

Organisationen och dess inverkan på socialsekreterares upplevda handlingsutrymme i arbetet  
med ensamkommande flyktingbarn.

SQ4562 Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp  
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits  
Kandidatnivå  
VT 2015  
Författare: Lise-Lotte Kolbe och Vanja Kutlija  
Handledare: Zulmir Becevic

## Abstract

**Titel:** ”Man bygger vägen medan man går på den” Organisationen och dess inverkan på socialsekreterares upplevda handlingsutrymme i arbetet med ensamkommande flyktingbarn.

**Författare:** Lise-Lotte Kolbe och Vanja Kutlija

**Handledare:** Zulmir Becevic

**Nyckelord:** organisation, socialsekreterare, ensamkommande flyktingbarn, handlingsutrymme, rollteori

Syftet med studien var att undersöka vilka organisatoriska förutsättningar som socialsekreterare upplever inverka på deras handlingsutrymme i arbetet med ensamkommande flyktingbarn. Studiens frågeställningar är; Vilka organisatoriska omständigheter möjliggör respektive begränsar socialsekreterares arbete med ensamkommande flyktingbarn? Och hur resonerar socialsekreterare angående organisatoriska förutsättnings inverkan på handlingsutrymmet knutet till deras yrkesroll? I studien har fem semi-strukturerade intervjuer genomförts där urvalet bestod av socialsekreterare som på heltid arbetar med ensamkommande flyktingbarn. En tematisk analys har gjorts med integrering av empiri och teori. De teoretiska ansatserna vår studie utgått från är organisationsteori, begreppet handlingsutrymme, symbolisk interaktionism och rollteori. Studiens resultat visade på att de organisatoriska förutsättningar som intervjupersonerna upplevde begränsar handlingsutrymmet är avsaknaden av organisatoriska riktlinjer, arbetsbelastning, delegationsordning samt organisationens syn på målgruppen. Vidare framhäver resultatet att socialsekreterare arbetar inom en organisation som idag inte är redo att hantera ärenden som rör ensamkommande flyktingbarn. Detta resulterar i att våra intervjupersoner, genom att tillföra sig själva som resurs, går emot organisationens begränsningar och i det skapar ett handlingsutrymme. Socialsekreterarna upplever att de finns en gråzon inom de organisatoriska förutsättningarna där de har möjlighet att till viss del omskapa arbetet efter deras önskemål. Slutligen visar resultatet att organisationen vars arbete är riktat mot ensamkommande barn i dagsläget befinner sig i en förändringsprocess.

## Förord

Vi vill först och främst tacka våra intervjupersoner för att ni ställt upp i vår studie. Tack för att vi har fått ta del av er kunskap och tillåtelse att använda den som underlag i vår studie. Utan era ord hade uppsatsen inte varit möjlig.

Vi vill också tacka vår handledare Zulmir Becevic för det engagemang och stöd du gett oss.  
TACK!

Sist men inte minst vill vi tacka våra familjer, vänner samt Vanjas pojkvän för att ni orkat med allt vårt gnäll och gett oss stöd samt feedback fastän ni inte begripit en tiondel av vad vi sysslat med.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. INLEDNING</b>	<b>1</b>
1.1 Syfte och frågeställningar	1
1.2 Förankring i det sociala arbetet	2
1.3 Centrala begrepp	2
1.4 Disposition	3
<b>2. BAKGRUND</b>	<b>3</b>
<b>3. TIDIGARE FORSKNING</b>	<b>5</b>
3.1 Nationell forskning	6
3.2 Internationell forskning	7
<b>4. TEORETISK TOLKNINGSRAM</b>	<b>10</b>
4.1 Organisationsteori	10
4.1.1 Byråkratisk organisation	14
4.2 Handlingsutrymme	14
4.3 Symbolisk interaktionism	15
4.3.1 Rollteori	16
4.3.2 Integrering av ett mikro- och makroperspektiv	17
<b>5. METOD</b>	<b>18</b>
5.1 Val av metod	18
5.2 Urval	19
5.3 Intervjuer	20
5.4 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	24
5.5 Etiska överväganden	25
5.6 Analysens genomförande	26
5.6.1 Induktion och abduktion	27
5.7 Metodreflektion	28
5.8 Litteratursökning	29
5.9 Förförståelse	30
5.10 Arbetsfördelning	30
5.11 Presentation av intervjupersoner	31
<b>6. RESULTAT</b>	<b>31</b>
6.1 Avsaknaden av riktlinjer	31
6.1.1 Dokumentation	35
6.1.2 Inramandet av klienter	37
6.2 Värderingar	40
6.3 Arbetsbelastning	42
6.4 Delegation	46
6.5 Den egna personen	49
6.6 Organisation i förändring	52
<b>7. AVSLUTANDE DISKUSSION</b>	<b>56</b>
7.1 Förslag till framtida forskning	58
<b>8. REFERENSLISTA</b>	<b>59</b>
Bilaga 1 – Informationsbrev	64

Bilaga 2 – Samtyckesformulär

**65**

Bilaga 3 – Intervjuguide

**66**

# 1. INLEDNING

Sverige är det land i Europa dit flest ensamkommande flyktingbarn söker skydd. År 2014 anlände över 7000 ensamkommande barn till Sverige, vilket innebär en ökning med 80 procent från föregående år och prognosen pekar bara uppåt (Socialstyrelsen 2013a).

I Sverige har socialtjänsten, migrationsverket, kommunen samt andra myndigheter gemensamt ansvar att tillsammans ta emot, och ansvara för arbetet med, ensamkommande flyktingbarn. Det är framförallt socialtjänstens uppgift att se till att de ensamkommande barnen får en tryggt tillvaro i Sverige. Inom socialtjänsten arbetar en specifik grupp socialsekreterare med att handlägga ärenden som rör ensamkommande flyktingbarn. Socialsekreterarna ansvarar för att utreda barnens eventuella behov samt vilken hjälp och stöd de skulle behöva. Likväl ansvarar de för att erbjuda barnen ett tryggt och säkert boende, individuellt stöd och utveckling samt att de får tillgång till lämplig skolgång samt sjuk- och tandvård (Backlund et al. 2012; Socialstyrelsen 2013a).

Socialsekreterares arbete med ensamkommande flyktingbarn har den senaste tiden blivit vitt kritiserat både inom samhällsdebatter såväl som forskning. Detta har föranlett behovet att se över den struktur inom vilket det sociala arbetet utförs (Herz & Lalander 2014).

Utredningsarbetet med ensamkommande barn existerar inte i ett vakuum utan sker inom en organisatorisk samt strukturell kontext (Ibid). Utifrån denna förståelse avser uppsatsen lyfta fram socialsekreterares erfarenheter och reflektioner kring hur det är att arbeta med ensamkommande flyktingbarn. Studien önskar belysa deras arbetssituation utifrån vilka organisatoriska förutsättningar som möjliggör, eventuellt begränsar deras handlingsutrymme. Att undersöka området ensamkommande flyktingbarn utifrån socialsekreterares perspektiv anser vi är viktigt för att skapa bättre insyn samt öka förståelse för komplexiteten i arbetet som de yrkesverksamma utför.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka vilka organisatoriska förutsättningar som socialsekreterare upplever inverka på deras handlingsutrymme i arbetet med ensamkommande flyktingbarn. Studien har en kvalitativ ansats och aktualiserar följande frågeställningar:

- Vilka organisatoriska omständigheter möjliggör respektive begränsar socialsekreterares arbete med ensamkommande flyktingbarn?
- Hur resonerar socialsekreterare angående organisatoriska förutsättnings inverkan på handlingsutrymmet knutet till deras yrkesroll?

## 1.2 Förankring i det sociala arbetet

Att undersöka området ”ensamkommande flyktingbarn” är i dagsläget högst aktuellt. För att förbättra dessa barns livssituation är det viktigt att bredda kunskapen och se vilka faktorer som närvarar i arbetet. Genom att fokusera på socialsekreterarnas, och inte barnens, perspektiv hoppas vi på att öka förståelsen för den komplexitet som arbetets utförande innehar. Dagens forskning kring ensamkommande flyktingbarn har inte i någon större omfattning belyst socialsekreterarnas perspektiv utan snarare sett till barnens egna berättelser samt deras mående. Detta anser vi ger ett ensidigt perspektiv på ett komplext samhällsproblem. Att klarlägga arbetet med ensamkommande flyktingbarn blir därför grundläggande för att kunna förstå, utveckla och förbättra villkoren för både de yrkesverksamma såväl som för barnen. Då de yrkesverksamma befinner sig i en organisation anser vi det viktigt att undersöka organisationens inverkan på hur socialsekreterarna utför sitt arbete.

## 1.3 Centrala begrepp

*Ensamkommande flyktingbarn:* Enligt 1§ femte stycket i lagen om mottagande av asylsökande m.fl. (1994:137) definieras ensamkommande flyktingbarn som personer som vid ankomst till mottagarlandet är under 18 år och skild från sina föräldrar eller annan signifikant vuxen (Sveriges Rikes Lag 2015). I denna uppsats benämns ensamkommande flyktingbarn som; ”barn”, ”ensamkommande” samt ”ensamkommande flyktingbarn”.

*Flykting:* FN:s definition av en flykting är, enligt 1951 års konvention om flyktingars rättsliga ställning, en person som flytt sitt hemland med anledning av välgrundad fruktan för förföljelse på grund av faktorer så som ras, religion, nationalitet, grupptillhörighet eller politisk uppfattning (UNHCR 2011).

*Byråkratisk identitet*; Enligt Johansson (2007) skapas relationen mellan socialsekreterare och klient inte enbart utifrån deras premisser utan influeras av organisationens kategorisering av klienten. Organisationens medskapande i relationen kallas byråkratisk identitet och handlar om att förenkla och forma klienten så att den är anpassad efter organisationens specialisering. Först när organisationen har kategoriserat beteenden samt behov till på förhand bestämda målgrupper och enheter kan organisationen ta sig an klienten. Organisationen konstruerar därmed målgrupper och avgör behovsprioriteringar vilket inverkar på hur arbetet med avsedd målgrupp hanteras och hur relationen mellan socialsekreterare och klienter utformas (Ibid). Den byråkratiska identitet som begrepp kommer i denna studie appliceras som ett alternativ till att förstå hur socialtjänsten valt att hantera och bemöta målgruppen ensamkommande flyktingbarn.

## 1.4 Disposition

Efter detta inledande kapitel följer ett kapitel om tidigare forskning. Där kommer det presenteras både nationella såväl som internationella studier. Vi går sedan vidare till att beskriva den teoretiska tolkningsramen vilken omfattar organisationsteori, begreppet handlingsutrymme, symbolisk interaktionism samt rollteori. Därefter kommer metodkapitlet i vilket det redogörs för tillvägagångssättet under uppsatsen. Sedan följer resultat och analyskapitlet där intervjupersonernas utsagor integrerats med den teoretiska tolkningsramen. Slutligen kommer den avslutande diskussion i vilken vi vidare diskuterar studien och studiens resultat, samt lägger fram förslag på framtida forskningsfrågor.

## 2. BAKGRUND

Dagens globala migration går att förstå utifrån de ekonomiska och strukturella skillnader som finns mellan världens länder (Socialstyrelsen 2013b). Allt mer utspridd fattigdom, instabilitet och krig leder till ökad migration och flykt världen över (Cemlyn & Briskman 2003). Idag, 2015, flyr över 50 miljoner människor från sina hem runt om i världen. Det är nivåer som aldrig tidigare skådats. Barn anses vara särskilt sårbara och utsatta under flykt (UNHCR 2015). Vad som avgör ett specifikt barns flykt kan förstås utifrån strukturella faktorer med individuella förklaringar. I vissa fall flyr barn för att undvika ett liv som barnsoldat, hot om tvångsgifte eller våld i hemmet. Många barn lämnar sina hem på grund av förföljelse och



trakasserier som en konsekvens av krigets fasor. Majoriteten av de barn som är på flykt har upplevt flera smärtsamma och traumatiska upplevelser innan såväl som under flykten (Socialstyrelsen 2013a). Som det nämndes i inledningen ankom det år 2014 över 7000 ensamkommande barn till Sverige. Arbetet med ensamkommande flyktingbarn är en utmaning som kräver särskild förståelse och engagemang då dessa barn ofta är svårt traumatiserade och saknar förtroende för vuxenvärlden (Ibid).

I Sverige bär flera aktörer ansvar för att ta emot och arbeta med ensamkommande flyktingbarn. Dessa aktörer är socialtjänsten, migrationsverket, kommuner samt andra myndigheter. När ett ensamkommande barn ankommer till Sverige tas de emot av migrationsverket som tilldelar ansvaret för barnets boende och omsorg till en kommun. Det organisatoriska ansvaret är sedan den 1 juli 2006 uppdelat på så vis att det är det ensamkommande barnets ankomstkommun som får ett initialt ansvar för mottagandet av barnet (Backlund et al. 2012). Detta innebär att migrationsverket har det övergripande ansvaret för mottagande av barnet men att dessa ska hänvisa vidare det till ankomstkommunen som anses stå för det faktiska bemötandet och ansvaret. Inom kommunen bär socialnämnden ansvaret för barnets välmående något som sker genom socialtjänsten. Tills dess att barnet beviljats uppehållstillstånd finns dem med både inom socialtjänsten men även i Migrationsverkets mottagningssystem (Socialstyrelsen 2013a).

Bergmark och Lundström (2008) beskriver socialtjänsten som en beteckning för den kommunala förvaltningen som upprätthåller socialtjänstlagens praktiska samt politiska arbete. Socialtjänsten är en offentlig organisation och kännetecknas av formalitetsstyrda förfaranden, dokument och regelverk som ska följas för att försäkra rättsäkerhet, mätbarhet samt kontroll. Arbete inom socialtjänsten riktar sig mot individer av varierande problem i både omfattning och utformning. Socialt arbete som profession framhävs vidare vara organisationsberoende och socialtjänsten framställs vara en byråkratiskt styrd organisation med ett människobehandlande fokus (Ibid). Socialtjänsten som organisation har en tydlig struktur med skiljbara nivåer av personal, chefer och ledning. Direktiv går uppifrån och ner i organisationen och skapas av någon annan än de som utför direktiven och möter klienterna (Johansson 2007).

I förhållande till ensamkommande flyktingbarn är socialtjänstens främsta uppgift att se till att barnen får en trygg tillvaro i Sverige. Inom socialtjänsten handlägger socialsekreterare

ärenden rörande ensamkommande flyktingbarn. Backlund et al. (2012) skriver att socialsekreterare för ensamkommande flyktingbarn arbetar med att utreda, informera och vägleda barnen samt följa upp genomförandeplaner. Ytterligare ansvar är att balansera relationen till barnen, samordna och medla resursers samt föra barnens talan i kontakt med andra aktörer. De sociala barnavårdutredningar som socialsekreterarna genomför med barnen ska utmynna i lämpliga bedömningar och beslut för varje enskilt barn. Att utreda barnen blir aktuellt vid flera tillfällen, några av dessa är: då ungdomen anvisats till kommunen, ungdomen får uppehållstillstånd, ungdomen omplaceras, ungdomen blir myndig eller om en förälder kommer till Sverige.

Vissa socialsekreterare arbetar heltid med ensamkommande flyktingbarn medan andra har det som en ytterligare arbetsuppgift som del av ett tidigare uppdrag. Att socialtjänsten tilldelats det huvudsakliga arbetet med ensamkommande barn beror på att socialsekreterare anses besitta längre och gedignare erfarenheter av vård och omsorg för barn än migrationsverkets anställda (Socialstyrelsen 2013a).

Johansson (2007) menar att myndigheter som socialtjänsten kan studeras som en organisation. Detta för att myndigheter i hög grad influeras och utformas av sin omgivning, alltså omständigheter som ligger utanför organisationen. Detta innebär dock inte att myndigheter som organisationer är helt kontrollerade av omgivningen utan varje organisation har ett inre liv med miljö och kulturer som avgör organisationens handlingsutrymme (Ibid). När det i denna uppsats skrivs om ”organisation” syftas det till socialtjänsten om inget annat skrivs ut.

### 3. TIDIGARE FORSKNING

Med hjälp av universitetsbibliotekets sökfunktioner, tips från handledare och tidigare kurslitteratur har fördjupning i ämnet skapats<sup>1</sup>. Här kommer en genomgång av, för denna studie, relevant forskning, nationell såväl som internationell.

---

<sup>1</sup> För mer information om tillvägagångssättet i sökning av information, se metodkapitlet under avsnitt informationssökning.

### 3.1 Nationell forskning

Forskningsrapporten *Ensam och flyktingbarn - barnet och socialtjänsten om den första tiden i Sverige* (Backlund et al. 2012) är ett samarbetsprojekt mellan tre kommunalt ägda forsknings- och utvecklingsenheter i Stockholm och har sin utgångspunkt i det kommunala mottagandet av ensamkommande flyktingbarn. Rapporten belyser barnens syn på deras situation som nyanlända flyktingar i Sverige samt hur socialarbetare inom olika delar av socialtjänsten ser på barnens behov av hjälp och vård. Genomgående i rapporten hörsammars både barnens och socialarbetares röster om det första mötet med socialtjänsten och andra kommunala instanser som skola, god man, jourfamilj etcetera. Rapportens intresse för denna studie är de intervjuer som genomförts med socialsekreterare som arbetar med ensamkommande flyktingbarn.

I rapporten framgår det att socialsekreterare upplever brister i arbetet i form av oklara organisatoriska direktiv samt många olikheter i hur ärenden hanteras mellan kommuner. Det framgår även att graden av utbildning och omfånget av socialsekreterarnas uppdrag varierar mellan kontor. I vissa fall tillsätts det socialsekreterare med erfarenhet av flykting- eller barnproblematik men många gånger får socialsekreterare endast en utökning av sina tidigare arbetsuppgifter utan vidare kompetensutveckling. På vissa kontor är dessutom uppdraget begränsat något som leder till hög arbetsbelastning och lite resurser till varje ärende. Dessa faktorer är något som socialsekreterarna uttalar försvårar samarbete med andra instanser. Det betonas även att barnen sällan utvecklar någon direkt relation till sina socialsekreterare.

Rapportens slutledning är att det i personalens föreställningsvärld finns ett flertal uppfattningar om barnens utveckling, hälsa samt behov. Dessa uppfattningar är ofta motstridiga och baseras på relativt svag praktisk erfarenhet av ensamkommande flyktingbarn. I kontakten till socialsekreterare uppfattar barnen att denne vänder en sig endast åt när det uppstått problem.

Francesca Östberg har skrivit avhandlingen *Bedömningar och beslut. Från anmälan till insats i den sociala barnvården* (2010). Studien bygger på material insamlat från två socialkontor där författaren gjort både enkätundersökningar samt intervjuer med 60 socialsekreterare. Avhandlingen riktar sig inte till ensamkommande flyktingbarn som grupp utan belyser socialtjänsten i förhållande till arbetet med barnavårdsutredningar. Kopplingen till vår studie är Östbergs fokus på organisationens utformning och hur den inverkar på socialsekreterarnas handlingsutrymme.

Östberg beskriver socialtjänsten som en institutionell organisation som försöker upprätthålla en myt om att arbetet utförs utifrån en helhetssyn, samverkan, självbestämmande samt klientens bästa. Östberg framhåller att huruvida organisationens klienter verkligen får stöd och skydd är osäkert då organisationen arbetar utifrån oklara villkor och diffusa uppfattningar. Därmed blir det extra viktigt för organisationen att kontrollera att riktlinjer och andra formkrav följs. Bemötande och bedömningar utformas inte endast ifrån yttre formkrav men även utifrån föreställningar kring hur en viss grupp ska bete sig samt föra sig. Föreställningarna, menar författaren, formas utifrån samhälle, politik, myndighet, organisationer etcetera. och inverkar på vilka alternativ som klienten i fråga erbjuds. Det praktiska arbetet framstår styras av motsättningar mellan vad socialtjänsten uppmanas göra från – å ena sidan rikspolitiker samt lagar, och å andra sidan kommunalpolitiker samt förvaltning, budget och organisatoriska ramar som styr det sociala arbetets utförande.

I avhandlingen hänvisar Östberg (2010) till Roine Johansson (2007) där Johansson indikerar att avgörande för personals handlingsutrymme är organisationens specialiseringsgrad samt dess regelbundenhet. Desto mer arbetet styrs av regler, rutiner, riktlinjer samt resurser desto mer anses handlingsutrymmet minska. Detta för att arbetet blir mindre anpassningsbart efter enskilda ärenden. Regler inom organisationen gör att den professionella inte behöver ta hänsyn till klienters specifika omständigheter, något som sparar tid och skapar en ansvarsbefrielse i fråga om fattade beslut. En skillnad i handlingsutrymme framstår även skapas mellan organisatoriska begränsningar ifråga om villkor och vad som borde vara gångbart utifrån lagstiftningens vida kriterier. Vidare framstår tid och avstånd inverka på behovet att begränsa klientkontakten för att de professionella ska klara av sina arbetssituationer. Arbetsbelastning tillsammans med arbetsinflödet framstår öka risken till att ribban höjs för vad som klassas som allvarligt och/eller akut.

### **3.2 Internationell forskning**

Ravi K. S. Kohli har skrivit artikeln *The comfort of strangers: social work practice with unaccompanied asylum-seeking children and young people in the UK* (2006). Studien baseras på 29 intervjuer med socialarbetare som arbetar, antingen helt eller delvis, med ensamkommande flyktingbarn. Studien problematiserar det påstående att ensamkommande barn och deras behov, inom socialt arbete i Storbritannien, ofta blir åsidosatta. Kohli hänvisar till tidigare forskning som menar att socialarbetare i sin yrkesutövning försummar

ensamkommande barns behov och beviljar färre insatser än till de barn som är födda i Storbritannien.

I studiens resultat poängterar Kohli (2006) att arbetet mellan socialsekreterare och ensamkommande flyktingbarn bygger på en komplex relation som tar tid att bygga. Arbetet med ensamkommande barn måste utgå ifrån den nuvarande situationen. De socialarbetare Kohli intervjuat upplever en press från arbetsgivare att arbetsprocessen bör effektiviseras samt påskyndas. För att ensamkommande barn ska må bra behöver de struktur. De behöver veta vad som händer, vilka kontakter som tas, hur arbetet är utformat samt varför man arbetar som man gör. Informationsutbytet är tidskrävande men är också en av de bildande trådarna i en lyckad, förtroendefull relation mellan socialsekreterare och ensamkommande flyktingbarn.

Kohli (2006) lyfter även i sin studie fram vilka faktorer som underlättar respektive försvårar arbetet med ensamkommande flyktingbarn. Resultatet visar att tvärprofessionella team skulle förenkla socialarbetares arbetsuppgifter markant. Att ha kompetens samlad på en och samma plats ökar möjligheten att ta hjälp av varandra. Författaren menar även att samlad kompetens skulle öka tillgängligheten för barnen samt att man i dessa kompetentrika team skulle kunna starta olika stöd- och samtalsgrupper för ensamkommande flyktingbarn. Kohli poängterar även att de ensamkommande barnen är högst delaktiga i sin process och kan antingen försvåra eller förenkla arbetet för enskilda socialarbetare. Genom att välja huruvida dem berättar eller inte om sin livssituation och historia. Därmed är det nödvändigt för socialarbetare att lägga fokus på att skapa en tillitsfull relation till det ensamkommande barnet. Kohli framför i sin slutsats att enskilda socialsekreterare inte kan hållas skyldiga för det brister som kritiserats i arbetet med ensamkommande flyktingbarn. Istället bör det arbetas fram tydliga rutiner, god samverkan mellan instanser och ett gott samarbete mellan socialarbetare och arbetsgivare för att ge barnen det de behöver.

*Asylum, children's rights and social work* (2003) skriven av Sarah Cernlyn och Linda Briskman fokuserar på ensamkommande barns samlade situation i Storbritannien och Australien. De undersöker hur barns rättigheter tas i beaktning i socialt arbete samt diskuterar vilka utmaningar socialarbetare står inför i arbetet med ensamkommande barn. Studien är gjord i Storbritannien och Australien vilket inte speglar svenska förhållanden, men lyfter trots det upp betydelsefulla perspektiv.

Cemlyn och Briskman (2003) beskriver att asylsökande flyktingbarn står inför stora problem på grund av sina erfarenheter, ålder samt sårbarhet. Asylprocessen väcker, för barnen, många frågor men innefattar även stora utmaningar för socialt arbete. Författarna gör en diskussion om att det finns variationer mellan hur Storbritannien respektive Australien hanterar ensamkommande flyktingbarn. De menar att olikheterna beror på historiska samt politiska sammanhang, men även vilken ideologi som ligger till grund för det sociala arbetet.

I studien rapporterar författarna att socialarbetare i sin yrkesutövning ständigt slåss med andra myndigheter för att få igenom sina samt barnens rättigheter. Cemlyn och Briskman (2003) argumenterar för att ett gott arbete med ensamkommande flyktingbarn måste grundas på praxis, strategisk planering, tillgång till utbildning samt att det finns en välformulerad organisatorisk grund. I Storbritannien och Australien har få av de myndigheter som möter ensamkommande barn genomfört organisatoriska åtgärder för att utföra ett så gott arbete som möjligt. Studiens slutsats är att socialsekreterarnas roll i arbete med ensamkommande barn måste tydliggöras. Organisationer måste framställa tydliga riktlinjer för arbetet samt möjliggöra samverkan mellan olika instanser som möter ensamkommande flyktingbarn. För att arbetet ska bli bättre krävs pålästa arbetare, en välunderbyggd organisation samt ett strategiskt förhållningssätt till gruppen ensamkommande flyktingbarn.

Dunkerley et al. (2005) har i artikeln *The Experience of frontline staff working with Children Seeking Asylum* genomfört intervjuer och fokusgruppsintervjuer med 62 professionella. Urvalet bestod av verksamma inom socialservice så som socialsekreterare, boendepersonal, hälso- och utbildningsteam, polis samt frivilligarbetare. Studien fokuserar på hur professionella inom välfärdssektorn arbetar med samt bemöter ensamkommande flyktingbarn. Studiens slutsatser framhåller att professionella inom socialt arbete har lite utrymme, inom asylsystemet, att manövrera inom organisationers ramverk.

Dunkerley et al. (2005) fann att professionella inte är nöjda men hur ärenden med ensamkommande flyktingbarn hanteras och att det finns lite utrymme för hur yrkesverksamma kan applicera riktlinjer och direktiv inom organisationen. De yrkesverksamma känner att organisationen går emot deras värderingar av målgruppen och att direktiven inte ser till klienten. Författarna kommer även fram till att handlingsutrymmet hos socialarbetare är begränsat ifråga om beslutsfattande. Det framkommer även att socialarbetare missar att inta en reflexivitet i sin yrkesroll trots att frustration över arbetssituationen och

arbetsutövningen är hög.

Författarna avslutar med att understryka att asyl och migration är ett växande område som med största sannolikhet kommer att fortsätta dominera den politiska agendan kommande år. Så länge som politiska partier fortsätter att använda migration som ett sätt att förbättra sina politiska agendor så kommer en att kunna förvänta sig att migrations policy kommer att förbli föränderlig.

## 4. TEORETISK TOLKNINGSRAM

Följande kapitel kommer presenteras den teoretiska tolkningsram som har använts för att analysera studiens empiri. Studiens teoretiska ansatser är *organisationsteori* med fokus på begreppen organisationskultur och byråkratisk organisation. Likväl används begreppet handlingsutrymme. Vidare kommer *symbolisk interaktionism* användas med fokus på Erving Goffmans *rollteori* samt Sheldon Strykers integrering av ett *mikro- och makroperspektiv*.

### 4.1 Organisationsteori

Socialsekreterare står i sin yrkesutövning inte själva utan arbetar för och representerar en organisation (Johansson 2007). För att förstå miljön i vilken de arbetar behövs därmed förståelse för organisationen – exempelvis hur den strukturerats, hur den fungerar och vilka ramar som finns. Organisationsteori medför därmed ett perspektiv för kontexten som socialsekreteraren befinner sig inom. I denna del behandlas den byråkratiska organisation för att underlätta förståelse för socialtjänsten som organisation.

Organisationsteorins övergripande syfte är att förklara organisationsbeteende på individuell, strukturell eller ekologisk nivå (Hatch 2002). Enligt Jacobsen och Thorsvik (2008) är organisationsteori ett förfarande för att förstå samt förklara vad som sker inom formella organisationer, samt hur denna kunskap kan användas till att förbättra organisationer. Vidare beskrivs organisationer som sociala system sammansatta av människor som är beroende av samarbete och resurser både med och från samhället. En viktig del av organisationsteorin fokuserar på människorna som utför arbetet, därmed blir människors agerande och vad som inverkar på dess ageranden centrala studieobjektet (Jacobsen & Thorsvik 2008). Bruzelius

och Skärvad (2011) har formulerat 3 grundläggande krav en organisation ska förhålla sig till när den ska formos, utvecklao eller förändras: effektivitet, förändringsförmåga och legitimitet. *Effektiviteten* handlar om att organisationens existens är att uppfylla ett övergripande syfte. Effektiviteten anses uppnås genom att organisationens mål uppnås och intressenternas krav på värde tillgodoses. *Förändringsförmågan* utgår från att de strukturer och ramar organisationen erhöå när den skapades kan varit ändamålsenliga vid tidpunkten men kan snabbt bli förlegade när organisationen möter nya utmaningar. För att stärka effektivitet måste organisationen ständigt utvecklas och revidera sina processer, tjänster och organisationen i sin helhet. *Legitimitet* handlar om att skapa samt upprätthåååa förtroendet för organisationen. Något som medverkar till att andra är villiga att satsa och bidra till organisationens måluppfyllelse, utveckling och verksamhet. Legitimiteten tar tid att bygga och är snabb att rasera om organisationen agerar tvivelaktigt eller illegitimt (Ibid). Dessa tre grundkrav är intressanta för att förstå de processer som i analysen framställs existera inom socialtjänsten och som inverkar på hur organisationen skapar och begränsar socialsekreterarnas handlingsutrymme.

Organisationer kan studeras utifrån centrala frågeställningar samt återkommande teman som är en del av organiserandet, exempel på sådana centrala teman är kontroll, konflikt, makt, politik och förändring. Organisationens apparat kan sammanfattas som ständigt pågående aktiviteter där formella likväl som informella regler förekommer (Hatch 2002). Bruzelius & Skärvad (2011) likväl som Hatch (2002) formulerar olika områden som inverkar på en organisations funktioner:

- Enskildas behov, attityder, värderingar, föreställningar och känslor.
- Gruppattraktion, mål, processer och normer
- Organisationens aktiviteter och politik när det kommer till makt, belöningar, bestraffningar, kommunikation samt arbetsflödet
- Informella processer så som tröghet, passivitet, konflikter mellan avdelningar och misstro.

Dessa processer är ständigt närvarande och i varierande grad centrala för en organisations kapacitet och kvalitet. Hatch (2002) framhåååer att en organisation är beroende av dess omgivning och består såväl av kultur, sociala- och fysisk strukturer som teknologi. Dessa



delar ska förstås som anslutna och i ständigt samspel till varandra samtidigt som de influeras av sin omgivning.

För att en organisation ska kunna utformas och styras krävs det klara och tydliga uppgifter, målsättningar samt hur organisationen förväntas uppnå målen. En organisations framtidsmål ger medarbetare något gripbart att arbeta mot, något att engagera sig i och en utmaning att ta sig an, förutsatt att målen är uppnåbara (Jacobsen & Thorsvik 2008). För att underlätta samt realisera organisationens huvudmål bör dessa översättas till konkreta mål och strategier.

Bakka et al. (2001) menar att en organisation behöver mål för att medarbetare ska kunna fokusera sina resurser och kämpa mot något. Vidare innebär målen en möjlighet att engagera sig i arbetet samt inverka på utvecklingen. Strategier avser hur organisationen ska effektivisera sina resurser samt med vilka tillvägagångssätt de ska uppnå målen (Ibid).

Tydliga mål, strategier och tillvägagångssätt är grundläggande för att yrkesverksamma ska kunna engagera sig samt förstå syftet till varför arbetet utförs som det görs (Bruzelius & Skärvad 2011). En central faktor för att realisera organisationens mål är att både ledare och medarbetare tar till sig visionen samt skapar ett uttryck för en kollektiv ambition.

Samstämmighet mellan medarbetares personliga visioner och organisationens gemensamma vision krävs för att fånga och dra nytta av det engagemang som delaktighet och tillhörighet genererar i form av uppfyllelse (Ibid). För att uppnå organisationens syfte behöver organisationen besluta om resurser och bestämmande huruvida de ska centraliseras eller decentraliseras. Med centralisering åsyftas att resurser och beslutstagande återfinns hos några få individer högt upp i organisationen medan decentraliseringen syftar till att beslut fattas och resurser fördelas av den anställda (Jacobsen & Thorsvik 2008). Nästa steg blir att avgöra om tjänsterna ska vara specialiserade eller övergripande. Organisationens personal är en del av det större systemet och behöver ett incitament till att utföra sitt arbete. Detta incitament kan variera från lön, utbildning, inflytande etcetera (Hatch 2002).

#### 4.1.1 Organisationskultur

Ett betydelsefullt begrepp inom organisationsteorin är organisationskultur. Begreppet kan betraktas som en röd tråd som sammanbinder personalens hjärta och hjärna med organisationens intressen. Organisationskulturen synliggörs genom yttre observerbara skeenden men består av flera lager som är svåra att se i sig själva men vars yttringar är vad som framkommer genom personalens ageranden, upplevelser och reflektioner kring deras

yrkesutövning. Det centrala i organisationskulturen är därmed de föreställningar, värderingar, kunskaper, erfarenheter och grundläggande antaganden som är gemensamma för organisationen (Bruzelius & Skärvad 2011). De grundläggande antaganden är oftast djupt rotade och resulterar i att ingen reflekterar kring dem utan blir ett förväntat och accepterat agerande som tas för givet. De reducerar ledningens behov av att styra personalen eftersom de automatiskt agerar efter grundantagandena. En beståndsdel inom organisationskulturen är de värderingar och dominerande idéer om vad som är önskvärt eller inte önskvärt samt vilka beteenden som är respektabla. Värderingarna tillsammans med normer och regler vägleder personalen i hur deras arbete ska utföras och prioriteras. Vidare kan det finnas signifikanta aktörer inom organisationen som besitter tillräcklig makt och inflytande för att kunna förändra dominerande idéer och värderingar (Ibid).

Förändring i organisationer är enligt Jacobsen och Thorsvik (2008) behövligt för att hinna med i de snabba förändringar som dagens samhälle genomgår. Jacobson och Thorsvik (2008) likväl som Bruzelius och Skrävad (2011) framhäver att olika delar kan förändras inom organisationen som uppgifter, mål, processer och kulturer utifrån inverkan från omvärlden. Att något förändras säger dock inget om hur omfattande förändring är. Förändring av en detalj leder dessutom vanligast till vidare förändringar inom berörda områden. Jacobsen och Thorsvik (2008) har formulerat olika former av förändring. *Förändring som evolution* utgår från att organisationer inriktas mot stabilitet inte förändring, något som skapar en tröghet för organisationen. Förändringar möts ofta av motstånd av organisationen och ju större förändring desto oftare och mer omfattande blir motståndet inom organisationen. Anledningar till motståndet kan vara: osäkerhet inför det okända, förlust av identitet, ändring av maktrelationer, extraarbete, krav på nyinvesteringar samt att externa aktörer vill ha stabilitet. Jacobsen och Thorsvik (2008) beskriver att en förutsättning för lyckad förändring är att det inom organisationen behöver finnas en stor medvetenhet kring behovet till förändring. Likväl behövs ett tydligt mål med vad förändringen ska uppnå samt att förändringen och dess inverkan ska kommuniceras till hela organisationen. Dessutom behöver förändringen stödjas, ske stegvis och skapa synliga positiva resultat.

Inom organisationslära går det att finna otaliga teorier och perspektiv för att förstå en organisation. Den komplexitet och mångfald som organisationer uppvisar innebär att de perspektiv som väljs som tolkningsram kommer att influera uppfattningen om den organisatoriska verkligheten. En viktig aspekt som skiljer organisationer åt är huruvida de

tillhör den privata eller offentliga sektorn (Johansson 2007). De socialsekreterare som i studien intervjuats arbetar alla inom den offentliga sektorn. Nedan kommer den byråkratiska organisationen presenteras för att underlätta förståelsen kring socialtjänsten som en byråkrati. Detta för att kännetecknen inom socialtjänsten går att koppla till den byråkratiskt strukturerade organisationen.

#### 4.1.1 Byråkratisk organisation

Wilson (2008) beskriver byråkrati som ett sätt att organisera sig för att uppnå uppställda mål. Wilson hävdar att byråkratin strukturerar människor så att de uppfyller på förhand specifika funktioner utifrån särskilda regler. Uppgifter fördelas, ordnas och kontrolleras genom maktutövning. Inom den byråkratiska organisationen utförs kontroll och hierarki genom en centralisering av makten. Medarbetarna inom organisationen har en tydlig struktur baserat på mandat utifrån positioner. I den byråkratiska organisationen bedöms det viktigt med en enhetlig värdegrund och mycket viktig att hålla sig till reglerna. I en byråkratisk organisation formas och legitimeras auktoritet samt makt utifrån organisatoriska regler och formella positioner. Den byråkratiska organisationen anser att effektivitet och tillvaratagande på mänskliga resurser skapas genom formella regler, rapporter och kommunikationskanaler. Likväl anses specialisering, arbetsfördelning, hierarki, norm och regelstyrt beteende samt kommunikation genom tjänstevägen, alltså meddelande från medarbetare till närmsta chef som för vidare till högre instans, som det ideala inom den byråkratiska organisationen. Styrning sker utifrån rationellt utformade regler och procedurer för att försäkra måloppfyllelse. Den byråkratiska organisationen utformas framförallt i organisationer som befinner sig i en stabil och homogen miljö, har enkla och ständigt återkommande uppgifter samt är utsatta för hög kontroll från omvärlden, exempelvis myndigheter eller organisationer med stora krav på säkerhet (Johansson 2007; Hatch 2007).

## 4.2 Handlingsutrymme

Att arbeta som socialsekreterare innebär att ständigt utsättas för utmaningar. I arbetet representerar socialsekreterare en organisation som är i ständig kontakt med människor som söker hjälp eller stöd i sin livssituation. Att hjälpa människor kräver kreativa lösningar som kan begränsas inom den rådande organisationen. Arbetet utgår ifrån människan en möter men även utifrån organisatoriska förutsättningar. Det innebär att mellan socialsekreterares

ageranden och organisationens ramar formas ett handlingsutrymme (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Det är detta handlingsutrymme som vi önskar lyfta fram i vår studie, hur det skapas och hanteras av de yrkesverksamma.

Bruzelius och Skärvad (2011) betonar att yrkesverksammas beteende inom en organisation avgörs av faktorer inom såväl som omkring individen. En individs agerande bygger därmed på både individen själv men även på den situation som hen befinner sig i. Svensson et al. (2008) för ett resonemang att socialsekreterare är begränsade i sitt arbete genom de lagar som reglerar arbetet samt de riktlinjer, strategier, mål och normer organisationen har. Vidare poängterar Svensson et al. att det är inom dessa begränsningar som utrymmet för tolkning och bedömning sker, här synliggörs handlingsutrymmet. Handlingsutrymmet skapas därmed i samspel mellan socialsekreterare och organisation. Handlingsutrymme innebär att som yrkesverksam ha möjlighet att i sitt arbete välja hur en situation ska bedömas och hanteras (Jacobsen & Thorsvik 2008). Om socialsekreterare fattar sina beslut endast utifrån organisationens styrda riktlinjer innebär det att handlingsutrymmet är starkt begränsat. Om socialsekreterare däremot har möjlighet att anpassa beslut utifrån egen kunskap med hjälp av organisations ramar tyder det istället på ett stort handlingsutrymme (Svensson et al. 2008). Socialsekreterarna som intervjuats belyser alla att hur en förhåller sig till organisation samt hur organisationen förhåller sig till socialsekreterarna inverkar på deras handlingsutrymme. Vidare uttrycker Svensson et al. att arbetet som socialsekreterare är en utmaning där ens handlingar ständigt är en del av en större helhet. Att arbeta som socialsekreterare innebär att ta sig an en yrkesroll baserad på rutiner, utbildning, normer, värderingar samt organisatoriska förutsättningar och personliga tolkningar.

Evans och Harris (2004) betonar att handlingsutrymme inte bör definieras som bra eller dåligt. Handlingsutrymme kan användas både till klientens fördel i en beslutsprocess likaväl kan det användas som ett medel för maktutövning. Hur handlingsutrymmet än kommer till uttryck ligger dess utövande och utformning på organisationen och vad dess ramar tillåter. Därav intresset att ta reda på hur socialsekreterarna förhåller sig till sitt handlingsutrymme.

### 4.3 Symbolisk interaktionism

Symbolisk interaktionism är en teori med ett socialpsykologiskt perspektiv. Idéerna som teorin grundar sig på härstammar främst från George Herbert Mead (1863-1931). Teorin har

många föregångare och det finns således olika varianter av symbolisk interaktionism. För att kunna analysera vår empiri har det varit nödvändigt att avgränsa teorin. I denna del kommer symbolisk interaktionism kortfattat beskrivas för att sedan presentera Erving Goffmans *rollteori*. Därefter beskrivs Sheldon Strykers *integrering av ett mikro- och makroperspektiv* på symbolisk interaktionism. Dessa avgränsningar utmynnar från en önskan att belysa individens roll i en större kontext. För att förstå helheten behövs förståelse för hur individen både skapas likväl återskapas av sin omgivning.

Ett viktigt spår inom den symboliska interaktionismen är att söka förståelse för hur människors känslor, tankar och beteenden påverkas av den upplevda närvaron av andra. En av grundidéerna inom interaktionismen är att människan och samhället inte kan skiljas åt (Joas & Knöbl 2009). Människors individuella handlingar är alltid sammankopplade till större sociala sammanhang. Detta innebär i sin tur att beteenden, handlingar och tankar skapas och vidmakthålls i interaktion med andra. Sociala interaktioner blir på så vis samhällets byggstenar och mötet mellan individer är centralt (Ritzer 2009; Trost & Levin 2010).

I en ständigt föränderlig värld behöver människan i någon mån kunna förutsäga andras tankar och handlingar, detta för att tillvaron inte ska bli alltför kaotisk (Månsson 2002). Det är genom social interaktion med andra som människan kan anpassa sitt beteende och handlande utifrån rådande situationers önskemål samt normer och därigenom förändra både sig själv och omvärlden efter de behov som uppstår (Ritzer 2009; Berg 2007).

#### 4.3.1 Rollteori

Inom socialt arbete har rollteorin en omfattande historia då den handlar om samspelet mellan människor och hur förväntningar samt föreställningar leder dem att handla på olika sätt (Payne 2008). Som många andra teorier kan även rollteorin delas upp i olika grenar. Här används Goffmans dramaturgiska rollteori. Att applicera Goffmans rollteori hjälper till att få förståelse för hur socialsekreterare förhåller sig till sin yrkesroll. Vidare appliceras teorin på hur exempelvis organisationens värderingar inverkar på socialsekreterarnas arbete och handlingsutrymme samt hur de förhåller sig till detta.

I Jaget och maskerna från 2009 skildrar Goffman hur individen introducerar sig själv och sina handlingar inför andra i en arbetssituation. Goffmans ansats vad gäller social interaktion

definieras som dramaturgisk då han liknar social interaktion vid det som utspelar sig mellan aktörer på en teaterscen. I studien går det att jämföra med att socialsekreterare är aktörer på en scen där organisationen, arbetsgruppen samt de ensamkommande barnen är publik.

Goffman (2009) ser på roller som utförandet av sociala förväntningar som hör samman med en viss social status. En individ innehar aldrig endast en roll utan består av en komposition av flera. När aktören intar en scen axlar den en roll som för med sig normer och beteendemässiga förväntningar. De förväntningar som rollen medför vilar på publikens värderingar. När en aktör befinner sig på en scen har den möjlighet att kontrollera och revidera andras, publikens, uppfattningar av vad individen bemästrar eller inte medan den utför sitt framförande. Detta genom att förhålla sig aktiv och kritisk till sin roll (Ibid). Goffman framhäver att individer hela tiden rör sig på olika scener vilket medför att rollens normer och beteendemässiga förväntningar bundna till den kontext de utspelar sig i. Han poängterar även att uppträdandet sker i både det medvetna samt det omedvetna. När en aktör lämnar sin roll, det vill säga går bakom scenen, i kulissen – vad Goffman kallar off-stage – får den möjlighet till distans, vila och reflektion. Det är i detta som aktören blir medveten och införstådd kring vilka förväntningar som finns sammanvävda till rollen de intar på scenen. Att befinna sig off-stage är det enda tillfälle som aktören har möjlighet till distans och reflektion vilket innebär att det är av vikt att kulissen hålls stängd för publikens medlemmar. I sin slutsats poängterar Goffman att det som styr våra handlingar samt vårt beteende handlar om de normer, värderingar, lagar och språk som existerar i ett samhälle. Hur vi tar oss an dessa samt hur de införlivas beror på vilken roll vi spelar i specifika sammanhang.

#### 4.3.2 Integrering av ett mikro- och makroperspektiv

Sheldon Styrker (Ritzer 2009) formulerade ett integrationsmål för den symboliska interaktionismen där han poängterade att – för att teoretiska ramverk ska verka tillfredsställande måste det finnas en distinktion mellan olika nivåer. Detta gjorde han genom att använda Goffmans rollteori. Med hjälp av Styrkers tolkning av den symboliska interaktionismen ökar förståelsen för samspelet mellan organisationen och socialsekreterare. Teorin bidrar även till en förklaring för hur yrkesrollens förväntningar formas och tillsammans skapar ett handlingsutrymme. Styrkers version kan även bidra till en förståelse för hur socialsekreterarna förhåller sig till sina roller.

Stryker (Ritzer 2009; Trost & Levin 2010) menar att det måste finnas ett begreppsmässigt ramverk som gör det möjligt att röra sig mellan olika nivåer och sätta de i relation till varandra, exempelvis person (mikronivå) i förhållande till organisation (makronivå). Att begreppsliggöra symboler och sociala objekt bör dock inte ske utan reflektion. Stryker (Trost & Levin 2010) poängterar att när människor namnger symboler och sociala objekt måste de förstå att namngivandet inte bara representerar en etikett utan även medför en innebörd. Den innebörden blir på så vis avgörande för vilken relation en får till objektet.

Vidare för Stryker (Ritzer 2009) ett resonemang kring människors roller där han hänvisar till Goffmans rollteori. Stryker menar att sociala positioner bestäms av symboler som är representerade i särskilda sammanhang. Beteendemässiga roller tillkommer som följd av en viss social position vilket i sin tur skapar förväntningar på personen och dess handlande. Det betyder att vilken social roll en person innehar avspeglar även dess sociala status och position i det givna sammanhanget.

Enligt Ritzer (2009) poängterar Stryker, liksom Goffman (2009), att människan inte är blind i sina roller utan framhålls förhålla sig aktivt och kreativt inställd till dessa. Ritzer (2009) framhåller att Stryker anser att sociala strukturer (nivåer) är närvarande i skapandet av roller, men är inte nödvändigtvis bestämmande för när eller hur en roll intas. Strukturer kan istället i olika mån tillåta en viss kreativitet i antagandet av roller. Detta möjliggör diverse sociala förändringar såväl till sociala definitioner samt interaktioner och kan i förlängning även bidra till förändring av sociala strukturer (Ibid).

## 5. METOD

I denna del av uppsatsen redovisas studiens tillvägagångssätt så noggrant som möjligt.

### 5.1 Val av metod

Enligt Bryman (2011) är forskningsämnet och dess syfte styrande för vilken metod forskare väljer att använda. Den kvalitativa metoden är lämplig när forskare önskar få kunskap om individers subjektiva upplevelser, så som känslor, tankar och erfarenheter (Starrin & Renck, 1996). Ryen (2004) argumenterar för att kvalitativ metod är svår att definiera då kvalitativa forskare använder sig av en uppsjö metoder för att komma åt information på ett så naturligt

sätt som möjligt. Det innebär att man studerar fenomen i deras naturliga miljö och försöker förstå de utifrån den mening som de man studerar ger dem.

Då vårt syfte var att undersöka socialsekreterares subjektiva upplevelser av arbetet med ensamkommande flyktingbarn bedömdes den kvalitativa metoden som mest lämplig. Ryen (2004) argumenterar för att kvalitativ forskning ger en djupare förståelse av sociala fenomen till skillnad från kvantitativa forskningsansatser. Vi håller med henne i detta argument då vi anser att en kvantitativ ansats inte hade gett samma möjlighet till nyans och fördjupad inblick i intervjupersonernas upplevelser.

Studien utfår ifrån en kvalitativ metod med fokus på semi-strukturerade intervjuer. Denna metod ger forskaren möjlighet att få öppna och fördjupade svar på de intervjufrågor som ställdes. Intervjustrategin ger även möjlighet att förtydliga och förklara frågornas innebörd ytterligare, i samförstånd med intervjupersonen (Bryman 2011).

## 5.2 Urval

För att besvara syfte samt frågeställningar valdes det att söka intervjupersoner inom Socialtjänstens barn- och ungdomsenheter begränsat till Västra Götalands län. Kravet var att de socialsekreterare som intervjuades skulle arbeta heltid med endast ensamkommande flyktingbarn. Valet att avgränsa intervjuerna till dessa specifika socialsekreterare grundades på faktumet att de endast arbetar med den målgrupp som undersökningen omfattar. Hade det istället valts att intervjua socialsekreterare med delad tjänst kunde det ha medfört en större risk till en splittrad bild av arbetsprocessen, målgruppen samt organisationen.

Arbetet inleddes med att skicka ut informationsbrev till enhetschefer inom Socialtjänstens barn- och ungdomsenhet. Informationsbrevet innehöll studiens syfte samt förfrågan om medverkan, vidare ombads enhetscheferna vidarebefordra informationsbrevet till berörda socialsekreterare. Inom loppet av en vecka kom respons från ett antal enhetschefer som bekräftade att de vidarebefordrat informationsbrevet till berörd personal. Veckan därpå inleddes kontakt med ett flertal socialsekreterare som hört av sig och visat intresse att ställa upp i undersökningen.



Tillvägagångssättet att inleda kontakt med enhetschefer för vidare kontakt liknas vid ett, vad Bryman (2011) kallar snöbollsurval. Urvalet av intervjupersoner har även varit målstyrt på så sätt att personer som har mycket information om det som var av relevans för studiens syfte och frågeställning intervjuades. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011) argumenterar just för att en sådan urvalsprincip är lämplig när en vill komma i kontakt med personer som besitter mycket kunskap om ett specifikt område.

Studien bygger på fem intervjuer där fyra av intervjupersonerna tillkom genom det målstyrda snöbollsurvalet. Ytterligare en intervjuperson tillkom genom ett målstyrt bekvämlighetsurval vilket innebär att vi hade tidigare kännedom om personen och dess yrkesbefattning. Bryman (2011) skriver om bekvämlighetsurval som när personer av en händelse råkar vara tillgängliga för forskaren. Argument förs kring att bekvämlighetsurval ska undvikas då det sänker studiens generaliserbarhet, dock anses det acceptabelt om det innebär en möjlighet att samla in data som annars inte vore tillgänglig eller om det uppstår som en möjlighet forskaren inte har råd att missa. Valet att använda en intervjuperson från bekvämlighetsurval baserades på komplikationer att få tag i intervjupersoner med heltidstjänster för ensamkommande flyktingbarn. Relationen till den berörda intervjupersonen ansågs dessutom vara så pass ytlig och begränsad att den inte har sågs vara ett problem eller ha inverkan på intervjusituationen eller den insamlade datan.

### 5.3 Intervjuer

Som tidigare nämnts har det i studien genomförs semistrukturerade intervjuer, nedan kommer en mer noggrann genomgång på hur insamling av data gått till.

Den semistrukturerade intervjun bygger på att samma intervjuguide används för samtliga intervjuer. Fördelen med semistrukturerade intervjuer är att intervjun ses som en process samt att metoden tillåter en flexibilitet som ger respondenterna utrymme att lyfta fram nya infallsvinklar (Kvale 1997). Justesen och Mik-Meyer (2012) skriver att metoden passar bäst för undersökningar vars syfte är att diskutera några i förväg valda teman men där en samtidigt vill låta intervjuaren ha inflytande över intervjuens utformning och innehåll.

Intervjuerna utgick ifrån fyra teman där begreppet handlingsutrymme återkom och diskuterades i samtliga teman. De teman som lade grunden för intervjuerna var organisation,

arbetets genomförande, den egna personen samt etik. Frågorna som ställdes hade för det mesta öppna svarsalternativ vilket, enligt Eide och Eide (2006), ökar möjligheten för intervjupersoner att uttrycka sin egen åsikt. För det mesta ställdes frågorna efter en bestämd meningsföljd men då ett samtal kan vara svårt att styra kunde vissa frågor dyka upp i annan ordning.

Intervjuerna genomfördes på olika platser, helt med hänsyn till intervjupersonerna och deras önskemål. Enda kravet vid genomförande var att intervjuerna kunde genomföras ostört samt att intervjupersonerna skulle känna sig trygga i situationen. På uppmaning från intervjupersonerna hölls majoriteten av intervjuerna på deras arbetsplatser, på antingen kontor eller besöksrum. Enstaka intervjuer genomfördes i mötesrum på Göteborgs Universitet. Lantz (1993) argumenterar för att det är intervjuarnas uppgift att ansvara för att den rumsliga utformningen blir så lyckad som möjligt, det vill säga att det är intervjuarens uppgift att exempelvis ange en plats där intervjun ska hållas. Däremot är det bättre att låta intervjupersonen själv bestämma var intervjun bör äga rum. Detta baseras på att intervjupersonen kommer känna sig mer trygg och bekväm om den har inflytande över utformningen samt att det underlättar för intervjupersonerna om intervjuare åker till deras arbetsplats än att de behöver ta sig till en angiven plats (Trost 1993).

Varje intervju tog mellan 50 och 90 minuter att genomföra. När intervjun väl var genomförd påbörjades transkribering av materialet, antingen samma dag eller dagen efter. Intervjuerna delades och transkriberades på varsitt håll för att underlätta processen. Nästan allt innehåll i intervjuerna har transkriberats men sådant som när en telefon ringer har utelämnats. Vid varje intervju närvarade båda, vilket ingen av intervjupersonerna motsatte sig. Innan intervjun påbörjades tydliggjordes det för intervjupersonerna att en av oss kommer ställa frågor medan den andra skulle fokusera på att lyssna och ställa följdfrågor. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011) menar att en sådan fördelning är fördelaktig för både intervjupersonen samt de som intervjuar då intervjun får en tydlig struktur.

Kvale och Brinkman (2009) skriver att det som intervjuare är viktigt att vara medveten om den maktasymmetri som är en del av intervjusituationer och som tas i uttryck i relationen mellan intervjuare och intervjuperson. Det faktum att en intervju i sig inte är ett vanligt samtal utan att intervjuaren har ett hållande med förbestämd information som ska inhämtas kommer det att påverka situationen. Att intervjuaren sedan har tolkningsmonopol på vad som

framkommer i intervjun kan även inverka på hur intervjupersonerna för sig och vad de väljer att dela med sig av.

Kvale och Brinkman (2009) skriver att intervjupersoner i vissa fall kan försöka jämna ut maktasymmetrin genom att inte svara, ifrågasätta frågorna eller intervjuaren samt välja att dra tillbaka sin medverkan. Även om intervjuare inte kan undvika att låta målet med studien styra kan intervjuare välja att försöka minska maktasymmetrin genom att informera och samarbeta med intervjupersonen ifråga om utfrågning, tolkning och rapportering. Därmed fick samtliga av intervjupersoner i studien vid intervjutillfällena återigen läsa informationsbrevet och syftet med intervjun förklarades noga, hur lång tid det beräknades ta samt vilka förväntningar som fanns. Intervjupersonerna fick även möjlighet att ställa frågor likväl innan som efter intervjuerna genomförts samt meddelades att intervjun genomfördes på deras premisser på så vis att hen kunde avstå från att svara, avbryta intervjun samt be om förklaring till en fråga och varför den ställdes. Allt för att underlätta intervjupersonernas medverkan och känsla av trygghet, något som Bryman (2011) framhåller är viktigt. Innan intervjun startade tillfrågades intervjupersonerna om det gick bra att spela in det som sades. Detta gick alla intervjupersoner med på. Att spela in intervjuer menar Bryman är nödvändigt i kvalitativa intervjuer för att inte bli distraherad av behovet att anteckna, något som kan inverka på intervjuarens uppmärksamhet i samtalet.

Tillvägagångssätt går att likna vid det Lantz (1993) kallar det psykologiska utrymmet som innebär att man lämnar tid åt att reflektera över intervjuens ramar och förväntningar för att på så vis skapa en god kontakt. Detta, menar Lantz, förbättrar samspelet mellan intervjuare och intervjuperson som i sin tur ökar möjligheten att genomföra en intervju av god kvalitet.

Faktumet att det var två intervjuare och en intervjuperson kan ha inverkat på slutresultatet i och med den maktasymmetri som detta innebär. Det resonades dock att även om två stycken intervjuade vägdes detta upp av att intervjupersonen hade kunskap som var av intresserade för studien samt hade makten att när som helst välja att avstå från att svara. Trots försöken att utjämna maktasymmetrin i intervjuerna är det oundvikligt att frångå den i och med att det är våra tolkningar och analys av materialet som kommer att presenteras (Ryen 2004).

Som intervjuare upplevdes varje intervju som utvecklande för kunskapen om ämnet och underlättade för oss att på ett adekvat sätt följa med i intervjupersonernas resonemang. Fokus

lades på att ge intervjupersonerna utrymme och tid för att tänka igenom sina svar samt att de fick tala till punkt. Det ansågs även viktigt att poängtera att de kunde ställa frågor under intervjun. Detta för att vara säkra på att frågorna förstods korrekt och att intervjupersonen skulle känna sig delaktig i processen. Bryman (2011) framhåller att det är viktigt som intervjuare att vara flexibel och tillgänglig men vid intervjutillfället uppstod behovet att styra intervjuerna så att berörda områden kunde kopplas till studiens syfte. Det användes både öppna samt ledande frågor för att tydliggöra vissa frågor samt för att säkerställa att svar tolkades korrekt. Genomgående antogs ett undrande förhållningsätt till vad som sades och tolkades samt att intervjupersonerna tillbads utveckla sina svar och dess mening. Varje intervju som genomfördes utgick ifrån intervjuguiden men varje intervjupersons eget intresse och tolkning av frågorna blev ledande för hur intervjun utvecklades. Vissa intervjupersoner höll sig i linje med intervjuguiden medan andra ledde in på kringliggande områden som likväl var intressanta och relevanta för studien.

I en intervju upplevdes svårighet i att få fram ett flytande samtal, något som resulterade i snäva förklaringar utan vidare svarsutvecklingar. Detta förklarar Bryman (2011) kan hända om intervjuaren har svårt att förhålla sig till följdfrågor, klargörande frågor och sonderingsfrågor och samtidigt försöka hålla kvar intervjuns teman och fokus. När det skedde upptäcktes tillgången av att vara två intervjuare då detta underlättade att föra intervjun framåt samt plocka upp och knyta an trådar som kom upp under samtals gång. Ryen (2004) skriver att problem som sker under intervjun inte ska betraktas som hinder för forskningen, likväl ska förekomsten av dessa komplikationer inte ses som uttryck för låg reliabilitet utan snarare som en del av deltagarnas förmåga att samtala.

Efter genomförda intervjuer tillfrågades de intervjuade hur de upplevde att det hade gått och hur de kände angående intervjun. Alla uttryckte en positiv känsla av att vara nöjda med deras så väl som vår del av intervjun. Intervjufrågorna uttalades vara omfattande och genomtänkta. Ett flertal uttryckte även att intervjun var rolig då den tillät dem att tänka igenom sitt arbete och sin egen person samt inverkan på ett sätt som annars inte medvetandegörs. Vi meddelade även att färdig och godkänd uppsats skulle skickas ut om hen önskade ta del av den.

## 5.4 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Bryman (2011) förklarar validitet som huruvida forskaren undersöker, observerar eller identifierar det som ska undersökas. Validitet är dock ett begrepp mer anpassat till den kvantitativa forskningsmetoden men är i kvalitativ forskning fortfarande av intresse. Då kvalitativ forskning snarare önskar framhäva en version av flera möjliga beskrivningar kan validitet i vidare mening ses som en fråga om undersökningens trovärdighet. Samma argument används i förhållande till begreppet reliabilitet som istället kan undersökas utifrån pålitlighet (Ibid). Ifråga om generaliserbarhet kan begreppet undersökas utifrån exemplifiering (Thornberg & Fejes 2009).

Intentionen med studien har varit att hörsamma socialsekreterares röst angående arbetet med ensamkommande flyktingbarn och hur handlingsutrymmet för socialsekreterarna utformas och inverkar på arbetet. Vi har därför varit noga med att intervjupersonerna alla haft helhetstjänst och besuttit den kunskap om arbetet som krävs. Detta för att en ingående förståelse ska kunna uppnås och därmed validiteten stärkas. Valet att ha semistrukturerade intervjuer med fokus utifrån syftet och kopplat till specifika teman innebar att intervjupersonerna höll sig till ämnet men likväl kunde tala fritt och därmed inte begränsas utifrån vår förståelse eller föreställningar (Kvale & Brinkman 2009).

Frågan om reliabilitet, huruvida studien går att upprepa och om det skulle ge samma resultat, går att diskutera. Att studien fokuserats och avgränsats till en specifik målgrupp inom en specifik organisation kommer vara avgörande för upprepbarheten. En förutsättning är att helhetstjänster inom området kvarstår. Att arbetet med ensamkommande flyktingbarn sker i en föränderlig samhällsdiskurs kan komma att inverka på hur arbetet kommer att utföras och uppfattas i framtiden. Kvale och Brinkman (2009) argumenterar för att en kvalitativ studie alltid kommer få problem att replikeras eftersom att det inte finns en sanning och alla är en del av sitt sammanhang och ska förstås utifrån det. Resonemang kan likväl föras kring att utifrån studiens förutsättningar, avgränsningar och inriktning så bör reliabiliteten öka i och med att det är lätt att efterhärma vår metod. Något som Ryen (2004) menar är en förutsättning för att replikera en studie. Faktum att det fanns kännedom om en av intervjupersonerna kan inverka på reliabiliteten med då kontakten med intervjupersonen var väldigt ytlig anser vi att det inte kom att inverka på resultatet.

Generaliserbarhet handlar om att från studiens upptäckter dra slutsatser om andra grupper och situationer än de som undersöktes (Ryen 2004). Valet att ha ett målinriktat istället för sannolikhetsurval gör det svårt att hävda denna studies resultat som generaliserbart (Bryman 2011). Valet att intervjua socialsekreterare från olika kontor och olika delar av Västra Götaland ökar studiens generaliserbarhet eftersom att empirin är inhämtad från varierande platser och personer utan inbördes kännedom. Genom att applicera valda teorier på insamlad empiri lyfts det specifika resultat till en mer övergripande nivå vilket ökar studiens generaliserbarhet.

## 5.5 Etiska överväganden

I de intervjuer som genomförts har socialsekreterarnas egna upplevelser, tankar, känslor samt erfarenheter varit i fokus. Det har varit viktigt att visa hänsyn och respekt gentemot intervjupersonernas beskrivningar av sina upplevelser i arbetet. Bryman (2011) skriver att det inom vetenskaplig forskning finns särskilda etiska principer att ha i beaktning.

Studien har i största möjliga mån, i enlighet med Vetenskapsrådets forskningsetiska (2015) principer försökt uppfylla kraven på information, samtycke, konfidentialitet och nyttjande.

För att försäkra att *informationskravet* uppfylldes skickades ett skriftligt informationsbrev till intervjupersonerna. Brevet innehöll information om studiens syfte samt vilka etiska principer som kommer tas i beaktning i både intervju samt vid bearbetning av material. Väl vid intervjutillfället gavs intervjupersonerna möjlighet att läsa informationsbrevet en ytterligare gång. Det avsattes även några minuter för att ge dem möjlighet att ställa frågor. I samband med detta försäkrades det även huruvida det var okej att båda var närvarande och genomförde intervjun. Både i informationsbrevet, samt vid intervjuns start informerades det att deltagandet var helt frivilligt och att intervjupersonerna när som helst kunde avbryta intervjun eller välja att inte svara på enskilda frågor likväl att de efter genomförd intervju kan välja att dra tillbaka sin medverkan. Återigen informerades intervjupersonerna om att de och deras arbetsplats kommer att vara avidentifierade i uppsatsen (Vetenskapsrådet 2015).

*Samtyckeskravet* innebär att medverkan i en undersökning endast får ske om intervjupersonerna själva har beslutat om sitt deltagande (Vetenskapsrådet 2015; Bryman 2011). För att försäkra att intervjupersonerna tagit till sig tilldelad information lämnades ett

skriftligt samtyckesformulär. Detta formulär ombads intervjupersonerna skriva under innan intervjun start. När intervjun väl var genomförd togs en kopia på samtyckesformuläret och samtliga deltagare erbjöds varsitt exemplar. Anledningen till att ett samtyckesformulär användes och gavs ut var för att tydliggöra för intervjupersonerna om villkoren för deras deltagande i studien. I formuläret togs de forskningsetiska principerna återigen upp samt dess innebörd för hanteringen av det insamlade materialet.

*Konfidentialitetskravet* innebär att intervjupersonernas personuppgifter samt den inspelade datan bevaras på ett sådant sätt att det inte är åtkomligt för andra än behöriga (Vetenskapsrådet 2015). Detta krav uppfylldes genom att intervjupersonerna försäkrades anonymitet i sin medverkan. Vid val av citat har det noga övervägts och försäkrats oss samt intervjupersonerna att informationen inte kan härledas till dem som person. Faktorer som kan användas vid identifiering så som namn, arbetsplats, ort, ålder eller kön ändrades eller togs bort i samband med transkribering.

Informationen som framgått i intervjuerna kommer inte användas till något annat ändamål än forskning, vilket uttrycks i *nyttjandekravet*. Enligt vetenskapsrådet (2015) avser nyttjandekravet just att den information en får fram enbart ska användas till det avsedda syftet. Vetenskapsrådet rekommenderar även att forskningsdeltagare ska få ta del av det färdiga resultatet. Studien kommer därmed, när den är godkänd, via mail överlämnas till intervjupersonerna.

## 5.6 Analysens genomförande

Studiens syfte är att belysa socialsekreterares erfarenheter och reflektioner angående vilka organisatoriska förutsättningar de upplever inverka på deras handlingsutrymme i arbetet med ensamkommande flyktingbarn. För att kunna besvara syftet utformades en intervjuguide som utgick ifrån fyra teman; organisation, arbetets genomförande, den egna personen samt etik.

I studien har fem intervjuer genomförts. Sammanlagt bestod de fem intervjuerna av cirka 100 sidor transkriberat material. För att få en överblick samt bli förtrogna med empirin lästes materialet upprepade gånger igenom. Detta gjordes på så sätt att materialet lästes upprepade gånger där det som ansågs viktigt markerades samt att samtal fördes kring vad som framkommit. När en känsla för empirins innehåll skapats bestämdes det att genomföra en

tematisk analys. En tematisk analys har fokus på vad som framkommer i empirin och inte hur saker sägs (Bryman 2011). En tematisk analys ansågs kunna hjälpa med att få fram relevant underlag för studiens syftes, samt att en tematisering av empirin kunde bidra till att identifiera skillnader såväl som likheter i det insamlade materialet (Ahne & Svensson 2011). Även Hjerm och Lindgren (2010) framhåller att tematisering är mer än ett sorteringsverktyg utan innebär snarare att forskaren söker efter återkommande mönster utifrån studiens problemformulering. Ahne och Svensson (2011) poängterar att genomförandet av en tematisk analys innebär att man kategoriserar och kodar den insamlade empirin.

För att få fram enhetlighet samt gemensam förståelse och tolkning av materialet genomfördes tematiseringen tillsammans, men i varsitt dokument. Under tiden fördes en diskussion där de olika passagerna och tolkningarna som framkom problematiserades. Tematiseringen utgick från förvalda teman eftersom att de var förenade med studiens syfte samt att de användes vid utformningen av intervjuguiden. Efter noggrann genomläsning påbörjades arbetet med att söka återkommande mönster i empirin. Det söktes efter likheter och skillnader samt försök till att uppdaga vad som framkom i materialet, vilket är en av beståndsdelarna i den tematiska analysen (Bryman 2011).

Även om studiens teman som låg till grund för intervjuguiden styrte angreppssättet till det insamlade materialet tilläts nya teman framträda under transkribering. I materialet framkom flera likheter och mönster i vad socialsekreterarna berättat. Kategoriernas koppling till handlingsutrymme och dess utformning föranledde att under bearbetningen av empirin uppdagades tre teman; *organisation, den egna personen* samt *handlingsutrymme*, vilka kom att ligga till grund för analysen. Därigenom skapades vad Bryman (2011) kallar subkategorier. Subkategorierna har vi valt att kalla; *avsaknad av riktlinjer, dokumentation, inramandet av klienter, värderingar, arbetsbelastning, delegation, den egna personen* samt *organisation i förändring*. Dessa kategorier kommer agera rubriker i vår analys.

### 5.6.1 Induktion och abduktion

Det är forskares analytiska uppgift att relatera teori och empiri till varandra. Det finns tre ansatser som forskare kan använda för att relatera teori till empiri (Larsson 2005) vi kommer nedan beskriva de vi förhållit oss till.



Ett induktivt synsätt är enligt Bryman (2011) vanligt vid en kvalitativ ansats. Ett induktivt tillvägagångssätt utgår ifrån att något undersöks utan att på förhand ha förankrat undersökningen i en teori. Forskaren formulerar därmed en teori utifrån det insamlade materialet och dess kontext. Det abduktiva synsätt innebär att teori och empiri samverkar och förstår varandra, alltså en kombination av induktion och deduktion. En fördel med ett abduktivt synsätt är att forskaren inte blir lika låst vid en del utan kan pendla mellan olika sätt att förstå empiri och teori.

Studiens tillvägagångssätt har utgått från ett abduktivt synsätt då det har växlats mellan teori och empiri. Inledningsvis söktes information om ämnet kopplat till teorier (Bryman 2011). Därefter söktes det vidare på relevanta teorier som med hjälp av litteratur och annan forskning på ämnet utvecklade en intervjuguide som ringade in specifika områden. När det empiriska materialet bearbetades samverkade tidigare kunskap om diverse teorier, kopplat till materialet, för att skapa ett ramverk för att analysera empirin. Det har alltså förts ett resonemang baserat på tidigare forskning, empiri och teorier för att plocka fram mönster som varit av intresse att analysera (Fejes & Thornberg 2009).

## 5.7 Metodreflektion

Vid genomförandet av intervjuer har det i den mån det varit möjligt funnits en medvetenhet och aktivt förhållningssätt för att försöka minska maktasymmetrin i intervjuerna. I efterhand har det reflekterats över hur vi som personer, vår närvaro, kan ha inverkat i det intervjupersonerna sagt. Även om det inte uppdragas svar på dessa funderingar kan det vara intressant att spekulera kring dem. Det upplevdes att ställda frågor och sättet intervjun genomfördes på, genom att skapa ett utrymme att samtala både innan och efter gjorde intervjupersonerna trygga. Vilket bidrog till att de vågade öppna sig och reflektera med oss. För att inte påverka studiens resultat bestämdes det att inte ändra hur intervjuerna genomfördes. En fick ansvara för strukturen och frågandet utifrån intervjuguiden medan den andra stod för följdfrågorna och fångande upp nya trådar.

I studien genomfördes totalt fem intervjuer. Vi hade en önskan att intervjua fler men att hitta intervjupersoner var inte särskilt enkelt. Reflektion fördes kring vad som kunde gjorts annorlunda något som ledde till insikt att vi kunde ha varit mer ihärdiga och skickat påminnelser, ringt fler samtal med mera för att på så vis få tag på fler intervjupersoner. I

sökandet efter intervjupersoner framkom det att många socialkontor i Västra Götalands Län idag inte har renodlade tjänster, det vill säga heltidstjänst på ensamkommande flyktingbarn, vilket kan vara en ytterligare förklaring till varför studien landade på fem intervjuer och inte fler.

## 5.8 Litteratursökning

För att hitta relevant forskning till studien har flera tillvägagångssätt använts. Sökning gällande tidigare forskning berörde främst socialsekreterarnas upplevelser av arbetet med ensamkommande flyktingbarn. Utöver detta söktes även efter vilka eventuella faktorer som ses inverka i och medverka på socialsekreterarnas dagliga arbete med ensamkommande flyktingbarn.

För att hitta sökord till de olika databaserna togs det hjälp av Göteborgs Universitets sökverkstäder. De främst använda databaserna var, Libris, GUNDA, Supersök, Social Services Abstracts och Sociological Abstracts. Materialet som söktes var ”peer-reviewed” och fokuserade på nationell såväl som internationell forskning. Sökorden som användes, i olika konstellationer, var; ”social work”, ”social workers”, ”unaccompanied AND refugee AND children”, ”minors AND refugee OR asylum-seeking”, ”children AND refugee” samt ”social work AND unaccompanied asylum-seeking AND young people”, ”social interaction” och ”organization” Vissa av dessa sökord och kombinationer gav få resultat medan andra gav mer. När vi väl funnit böcker, rapporter och artiklar som var av vikt för undersökningen började vi se vilka källor de använt sig av och har på så vis funnit annat relevant material.

För att förstå hur arbetet med ensamkommande barn ser ut i Sverige söktes publikationer på Socialstyrelsens samt Migrationsverkets hemsida. Där hittades en rad rapporter om hur ansvarsfördelning ser ut och vad socialtjänstens respektive migrationsverkets uppgift är i arbete med ensamkommande flyktingbarn. För att kunna definiera målgruppen ”ensamkommande flyktingbarn” vände vi oss till FN:s flyktingorgan, UNHCR samt läste ”The 1951 Refugee Convention” (UNHCR 2011). För att förstå de ensamkommande barnens rättigheter samt skyldigheter, i nationell kontext, användes Sveriges Rikes Lag (2015) där fokus lades på Lagen om mottagande av asylsökande m.fl. (1994:137) samt Socialtjänstlagen (2001:453).

## 5.9 Förförståelse

Då ingen av oss hade någon tidigare kunskap om socialsekreterares arbete med ensamkommande flyktingbarn var förförståelsen begränsad. Vi saknade vetskap om både socialsekreterares faktiska uppdrag samt om målgruppen ensamkommande flyktingbarn.

Under den verksamhetsförlagda utbildningen (VFU) befann sig en av oss på en Barn- och ungdomsenhet där hen medverkade på ärendefördelning med socialsekreterare som endast arbetade med ensamkommande flyktingbarn. Hen tyckte dessa ärendefördelningar var givande vilket ledde till ett intresse att skriva om ämnet ensamkommande flyktingbarn. Då vi författare är nära vänner förde vi under VFU:n en långtgående diskussion om uppsatsämnen. En diskussion som utmynnade i en önskan om att skriva C-uppsats om ensamkommande flyktingbarn. Efter att ha läst in oss på området ”ensamkommande flyktingbarn” insåg vi att de som arbetar med denna grupp i stor omfattning blivit kritiserade. Samtidigt insåg vi att det saknas studier om hur de yrkesverksamma faktiskt upplever arbetet. Detta kombinerat utmynnade i ett beslut att skriva en C-uppsats om socialsekreterares erfarenheter och reflektioner om vilka organisatoriska faktorer som inverkar på deras arbete med ensamkommande flyktingbarn.

## 5.10 Arbetsfördelning

I stort sett har hela uppsatsen skapats tillsammans. Vi har genom hela uppsatsarbetet suttit ihop och skrivit men haft olika fokusområden. Kapitlet om tidigare forskning och metod har delats upp likvärdigt. På grund av tidsbrist har teorierna delats upp där vi ansvarade för varsin teori. Lise-Lottes huvudfokus var organisationsteorin samt begreppet handlingsutrymme medan Vanja fokuserade på symbolisk interaktionism och Goffmans rollteori. Eftersom vi konstant suttit gemensamt har vi bollat idéer, diskuterat och tagit hjälp av varandra för att tolka, formulera, utveckla tankar samt skapa förståelse för respektives områden. När någon ansett ett stycke som färdigt har det gemensamt gått igenom för att få en enhetlighet i formuleringar, tolkningar samt för att båda ska få en känsla för uppsatsens alla delar.

Vid transkriberingens genomförande delades det upp på så vis att Lise-Lotte transkriberade tre och Vanja två intervjuer som sedan skrevs ut och bearbetades gemensamt. Analysen hanterades genom att var och en först plockade ut relevanta citat. Detta för att inte influera

varandra och på så vis fånga in så många dimensioner som möjligt till analysen. Därefter diskuterades tankar och reflektioner kring citaten igenom och kopplades samman med teorierna. Analysen formulerades och skapades gemensamt.

## 5.11 Presentation av intervjupersoner

För att öka läsbarheten och följsamheten har intervjupersonerna givits fiktiva namn. Intervjupersonerna kommer i denna uppsats kallas; Kim, Isa, Robin, Billie och Nour. Samtliga arbetar idag heltid med ensamkommande flyktingbarn och hade vid intervjutillfället gjort det mellan fyra månader upp till två år.

# 6. RESULTAT

I detta kapitel presenteras studiens resultat. Kapitlet kommer vara strukturerat utifrån ett antal teman vilka har utgångspunkt i syftet samt frågeställningarna. Inledande diskuteras temat *avsaknaden av riktlinjer* med sina två underrubriker *dokumentation* samt *inramandet av klienter*. Vidare följer temana *värderingar*, *arbetsbelastning*, *delegation* samt *den egna personen*. I sista temat diskuterar vi socialtjänsten som en *organisation i förändring*.

## 6.1 Avsaknaden av riktlinjer

Alla socialsekreterare som intervjuades berättade om ett komplext förhållningssätt till riktlinjer som är kopplat till hur det konkreta arbetet ska utformas. Under denna rubrik presenteras socialsekreterarnas förhållningssätt till arbetet med ensamkommande flyktingbarn där dem först tillfrågades om sina arbetsuppgifter:

”Det är väldigt spretigt, spretiga arbetsuppgifter. [...] ska ju upp till utskott å det ska upp till tingsrätten, man ska utse särskild förordnad, o helt plötsligt kommer det föräldrar, å vi ska sörja för boende och ekonomi. De e liksom hur mycket som helst [...] Vi jobbar med alltihop. Vi jobbar i mottaget, vi är utredare, vi är barnsekreterare, vi är liksom allt. Allt, allt, allt.” – Nour

Citat visar på ett omfattande arbete med stort spann av uppgifter. Att vara ansvarig för alla delar av ett ärende med komplex problematik tolkar vi vara en tung yrkesroll att bära. De många samt varierande arbetsuppgifter som socialsekreterarna utför kan inverka på deras upplevda handlingsutrymme. Då arbetsuppgifterna, som Nour uttrycker det, är spretiga och omfattande kan det bli problematiskt för socialsekreterarna att avgöra vad deras faktiska arbetsuppgifter är.

”Man [blir] på något sätt liksom oraklet som ska lösa det” – Billie

Goffman (2009) framhäver i sin rollteori att en aktörs agerande baseras på publikens, i detta fall organisationens, värderingar samt beteendemässiga förväntningar. Att som socialsekreterare se sig själv som ”orakel” innebär att publikens förväntningar på socialsekreteraren är att de i sin roll ska göra *allt*. Sådana förväntningar är naturligtvis mycket svåra att leva upp till och ger som Svensson et al. (2008) framhäver små möjligheter att skapa eget handlingsutrymme. Hur detta inverkar på socialsekreteraren kan även förstås utifrån Goffmans (2009) begrepp *off-stage*. Om socialsekreterarna i sin yrkesroll gör *allt* får de lite tid till reflektion och vila, det vill säga ingen tid av scenen. Man kan vidare tolka det som att det omfattande arbetet med ensamkommande barn är decentraliserat ifråga om arbetsuppgifter till de enskilda socialsekreterarna som i sin roll förväntas arbeta med *allt*. Som en del av sin yrkesroll upplever de att de tilldelas ett helhetsansvar för arbetet med ensamkommande flyktingbarn, vilket de dessutom förväntas hantera.

För att närmare undersöka vilka organisatoriska förutsättningar som närvarar i socialsekreterarnas yrkesutövning frågades de om det finns några direktiv, rutiner, riktlinjer eller policys att rätta sig efter i arbetet med ensamkommande flyktingbarn. Tre av intervjupersonerna; Nour, Billie och Isa uttrycker samma sak angående detta:

”De finns inte riktlinjer riktigt, de finns ju rutiner som vi ska arbeta efter som e upprättade i (anonymstad) och de e dem vi försöker jobba efter” – Nour

”Det finns inte skrivet [...] det [finns] inte liksom något material för bara den gruppen och ensamkommande blir ofta ignorerade på något sätt när man... när man gör upp liksom olika sådana handlednings grejer o rutindatabas och sådant.

Så nämns inte ensamkommande, det är liksom som en grupp som står utanför den vanliga.” – Isa

”Nej [...] något [styrdokument] har vi ju inte just för de ensamkommande”  
– Billie

Som det framkommer i citaten ovan finns det inga styrdokument för socialsekreterare att rätta sig efter i arbetet med ensamkommande barn. Inom organisationsteori benämns tydliga strategier, hur mål ska uppnås och arbetet struktureras, som en nödvändighet för organisationen och dess medarbetare (Bruzelius & Skärvad 2011). Avsaknaden av tydliga dokument kan kopplas till bristande strategi inom organisationen för hur arbetet med ensamkommande bör utföras. Att socialsekreterare i sin yrkesutövning saknar tydliga direktiv eller policys kan inverka negativt på deras handlingsutrymme eftersom de inte har något att förhålla sig till i arbetsprocessen. Inom organisationsteorin är formella såväl som informella regler ständigt delaktiga i hur arbetsprocesser utförs (Hatch 2002). Att det inte finns några formella regler, direktiv och policys etcetera, innebär att socialsekreterarna får skapa egna informella regler. Om organisationen (socialtjänsten) inte uppmärksammar skapandet av dessa regler finns risken att dessa fastställs och i förlängningen bli formella. Om informella regler, skapade av enskilda socialsekreterare, utvecklas till formella regler och riktlinjer för arbetet kan det i vidare utsträckning inverka på den värdegrund vilken arbetet grundas på. Att socialsektorer skapar egna regler framgår i alla intervjuer leda till ojämlika bedömningar socialkontoren sinsemellan.

”Det blir olika behandling mellan olika personer, att dem får olika hjälp.”  
– Kim

”Det har visat sig att det blir orättvisa mellan bedömningarna. Och att det är viktigt att vi kan försöka göra en enhetlig [värdegrund]” – Nour

Utifrån ovanstående citat går det att utläsa att en effekt av bristande direktiv, samt formella regler, leder till orättvisa bedömningar mellan socialkontor. Följden blir därmed att barnen beviljas olika insatser och hjälpen blir inte rättvis.

En anledning till att informella regler fortsätter att utformas formulerar Billie och Nour en tes om:

”[---]10 stadsdelar sitter och klurar på sin egen kammare om hur man ska hantera de här frågorna.”- Billie

”Det har visat sig att det blir orättvisa mellan bedömningarna. [...] Man tycker, hur många stadeldar, hur svårt kan det vara? Vi jobbar inte på Manhattan, jag menar, hur svårt kan det vara?” – Nour

Att utvecklingen för arbetet med ensamkommande inte centraliseras utan fortsätter att ligga på de enskilda socialsekreterarna lyfter Billie som en underliggande orsak till att ingen förändring sker. Avsaknaden av formella regler ser vi som en brist från organisationens sida gällande prioritering. Att inte underlätta socialsekreterarnas arbetsituation genom formella regler och i förlängning kvalitetssäkring kan ses som organisatoriska förutsättningar som hämmar socialsekreterarnas arbete.

När intervjupersonerna tillfrågades hur de hanterar avsaknaden av formella regler i arbetet med ensamkommande svarar alla att det på enheten eller med hjälp av kollegor arbetat fram egna rutiner för arbetet, något som Isas citat får representera:

”Ja.. För att det finns inte skrivet [...] Därför har dem bestämt sig hos oss då att det är tre kollegor som har jobbat med detta längst att dem går in och skriver en sådan rutin. Rutinhandbok så att man har, som man kan bläddra i liksom. Där det står verkligen steg för steg vad man ska göra, vart man ska ringa och hur liksom, såhär mallar för hur saker ska se ut. Så att det är väldigt bra. – Isa

I citatet kan det uttolkas att socialsekreterare bär ansvaret för att utveckla sina egna rutiner. De som är ansvariga för skapandet av rutiner och handböcker är de som arbetat längst med målgruppen och är skrivna efter deras erfarenheter. Behovet att på egen hand skapa ett fungerande tillvägagångssätt för att utföra sitt arbete diskuteras inom organisationsteorin. Organisationsteorin benämner tydliga tillvägagångssätt som grundläggande för att yrkesverksamma ska kunna genomföra samt engagera sig i sitt arbete (Bruzelius & Skärvad 2011). Behovet av att ha något att luta sig mot leder till att socialsekreterare på egen hand

utvecklar en metod och rutin angående deras yrkesutövning vilket skapar ett handlingsutrymme. En klar effekt av att socialsekreterarna arbetar fram egna strategier för sitt arbete är att olikheterna mellan socialkontoren ökar, något som samtliga uttrycker är problematiskt vilket även Backlund et. al (2012) poängterar i sin studie.

En av intervjupersonerna uttrycker att det finns rutiner skapade av *Anonymstad* för hur arbetet ska hanteras men att dessa inte är tvingande samt att det framgår vara få yrkesverksamma som är medvetna om dess existens.

”Det finns ruiner. Rutiner e ju inte samma sak. Det måste stadgas [...] Dem ska ju följas. Och utav någon anledning så e de så att de inte följs. Vi kanske, jag kanske följer det, (kollega) följer det, men då kanske det finns en annan stadsdel då man liksom, vad är det här för dokument...?” – Nour

Det saknas med andra ord ett formaliserat samlingsdokument som samtliga socialsekreterare är medvetna om och kan ta del av. Bristen på medvetenhet om organisatoriska dokument leder till förvirring, osäkerhet och rörighet kring hur organisationens olika medarbetare bör utföra sitt arbete. Detta går i nivå med Backlunds et al. (2012) forskningsrapport som menar att socialsekreterares arbete med ensamkommande barn handläggs utifrån bristande organisatoriska direktiv samt att det är en stor variation i hur ärenden handläggs mellan socialkontoren. Dessa faktorer menar Backlund (Ibid) leder till att arbetet för socialsekreterares försvåras, något som samtliga intervjupersoner uttryckt.

### 6.1.1 Dokumentation

Som det tidigare framkommit arbetar intervjupersonerna inom en organisation som saknar tydliga riktlinjer och rutiner för hur arbetet med ensamkommande ska genomföras. Utöver detta upplever intervjupersonerna att hänvisad dokumentation (BBiC<sup>2</sup>) inte är anpassad till varken deras arbetsuppgifter eller de ensamkommande barnen och deras behov.

---

<sup>2</sup> BBiC som står för Barns Behov i Centrum, är ett utredningsdokument för att på nationell nivå skapa en enhetlig struktur och systematik i arbetet med barn. BBiC ska ses som ett hjälpmedel för att arbeta utifrån barnets bästa, barnens behov samt skapa förtroende för den sociala barnvården. Inom BBiC arbetar en utifrån en triangel där familj och miljö, barnens behov samt föräldrarnas förmåga utreds utifrån barnets bästa. (Socialstyrelsen 2013c).



”Alltså det funkar kanske inte så bra att man får ja man får ju inte så mycket uppgifter... Aa det stämmer inte dokumenten den stämmer inte riktigt ihop med hur verkligheten ser ut.” – Billie

Och Isa uttrycker sig liknande angående dokumentationen.

”... den [BBiC] är ju inte alls utarbetad utifrån vår målgrupp. Så den är ju ett problem också för oss. För den de, och samma enligt BBiC vårdplaner och genomförandeplaner också inte utarbetade för vår målgrupp. Så det är ju hela tiden liksom att revidera och försöka göra så att den passar till oss. [...] Ne den är inte alls bra för vår målgrupp.” – Isa

Socialsekreterare för ensamkommande flyktingbarn arbetar utifrån utredningsdokumentet BBiC som en del av ett beslut rörande hela Sveriges hantering av barnavårdsärenden (Socialstyrelsen 2013c). Utifrån ovanstående citat framstår det tydligt att det saknas en verklighetsanpassad dokumentation för att utreda de ensamkommande barnens sammansatta livssituation. Socialsekreterarna upplever att de nuvarande dokumenten rörande ensamkommande är alltför allmänna och inte anpassade till målgruppen.

För att uppnå organisationens målsättning beskriver Bruzelius och Skärvad (2011) att det krävs tydliga mål, tillvägagångssätt samt konkreta strategier för medarbetare. Att socialsekreterare arbetar med dokument som inte är specificerade för deras arbete och målgrupp visar på att ovanstående krav inte uppfylls. Dessa krav poängterar även Cemlyn och Briskman (2003) är viktiga inom organisationer för ensamkommande barn. En anledning till att dokumentationen inte anpassats menar vi bero på den byråkratiska organisationens motstånd till förändring. Motståndet leder dock till att socialsekreterares handlingsutrymme inom organisationen begränsas. Detta visar nedanstående citat från Nour:

”När man har så många dokument som ska skrivas så måste du rationalisera bort vissa.” – Nour

En effekt av ej anpassad dokumenten leder till att socialsekreterare måste rationalisera bort vissa delar av dokumentationen. Detta kan i vidare bemärkelse inverka på hur socialsekreterarna förhåller sig till sin yrkesroll. Genom att inte blint följa de inadekvata

dokumenterna från organisationen utan istället rationalisera och anpassa dokumentation till konkreta arbetsuppgifter förhåller sig socialsekreterarna, vad Stryker skulle kalla, aktiva till deras yrkesroll (Ritzer 2009). Detta innebär att de på eget bevåg skapar ett handlingsutrymme. Vilken effekt detta får på arbetet framkommer dock inte i intervjuerna. En kan ställa sig kritisk till att socialsekreterare personligen behöver ta ett ansvar för att rationalisera, prioritera och revidera formell dokumentation för att utföra sitt arbete. Detta är något som rimligen borde ligga på organisationen att korrigera. Sett till Hatch (2002) och Wilson (2008) är det organisationens uppgift att tillhandahålla adekvata resurser för att dess medarbetare ska kunna utföra sitt arbete efter främsta förmåga.

### 6.1.2 Inramandet av klienter

En förutsättning för att kunna arbeta med ensamkommande flyktingbarn är att förstå sig på målgruppen samt dess problematik. I ovanstående rubrik *Dokumentation* kan det avläsas att det finns svårigheter i arbetet med ensamkommande då dokumentationen inte är anpassad utefter deras behov. Detta leder, enligt intervjupersonerna, till att ensamkommande barn ramas in i en mall som inte är anpassad efter deras situation.

”Vi är vana, att utreda barn och ungdomar som har någon form av bekymmer, eller en familj som har någon form av bekymmer här är det inte nödvändigtvis så” – Robin

”För dem e ju inte här för att dem röker cannabis, de e ju så, dem e ju här för att dem måste, alla barnen är ju här.” – Nour

”För att det är ändå, det som är att jobba med ensamkommande, det är att det är ett nytt område. Och även om man säger att man ska behandla ungdomarna precis som svenska barn så är det. Det är ändå annorlunda.” – Billie

Socialsekreterare möter i sitt arbete klienter med problematik av olika slag (Svensson et al. 2008). Intervjupersonerna uttrycker att de i sitt arbete är vana vid att bemöta familjer och barn med någon form av bekymmer. Ensamkommande barn uppfattas inte ha liknande problematik som barn på socialtjänsten förväntas ha. Som framgår i rubriken *Dokumentation* utreds samtliga barnavårdsärenden utifrån en specifik mall. Då det inte finns utredningsdokument

anpassade till endast ensamkommande framhåller intervjupersonerna att barnen istället för att likställas, jämförs med ”svenska barn”. För att visa effekten av *jämförelsen* följer tre citat:

”Fast det som e är man sätter ju, man utreder barnens behov o sätter de i relation till [bland annat] föräldrarnas förmåga. Det finns bara behov å det finns ingenting å sätta det i relation till.” – Nour

”Hela tiden får man höra ”hur ska det bli med våra svenska barn? Tänk alla ensamstående mödrar som inte har råd att köpa dator till sina barn... Aa men nu ställer vi svaga grupper gentemot varandra, och det kan man inte göra.”  
– Nour

”Man kan inte ställa grupper mot varandra.” – Billie

Utifrån Billies och Nours formuleringar framkommer jämförandet av klientgrupper som problemskapande. Alla intervjupersonerna uttrycker frustration över att ensamkommande sammanförs med ärenden av annan problematik. Anpassningen av de ensamkommande inom organisationen går att förstå utifrån idén om den byråkratiska identiteten. Byråkratisk identitet innebär att klienter formas utifrån organisationens förmågor att hantera deras behov (Johansson 2007). Valet att placera ensamkommande barn i en tidigare skapad byråkratisk identitet ”svenska barn” kan ses som en brist på hantering av barnens behov samt visar brist på specialisering från organisationen. I detta avseende innebär (brist på) specialisering att ensamkommande inte fått en egen ärendehantering utan sammanförts med annan grupp vilket innebär svårigheter för socialsekreterarna i utförandet av arbetet på så sätt barnen ständigt måste ställas i relation till något annat. Billie uttrycker att barnen ska behandlas som svenska barn men att ”det är ändå annorlunda”. Detta beror förmodligen på att våra intervjupersoner är vana i sin yrkesroll utreda målgrupper med *problem* vilket ensamkommande barn inte nödvändigtvis uttrycks ha.

Som en del av en välfungerande byråkratisk organisation behövs det homogena arbetsuppgifter samt stabilitet (Johansson 2007; Hatch 2002) vilket sammanförandet av klientgrupperna ”ensamkommande” och ”svenska barn” ger. Ur citatet nedan framgår det att en svårighet i sammanförandet av ensamkommande barn och ”svenska” barn beror på barnens vitt skilda erfarenheter och socialsekreterarnas förmåga att bemöta dessa.

”Det är ju svårt för att man kan ju inte riktigt sätta sig in i hur dem har det. [---] Att vi inte förstår [...] vi kan ju inte relatera till hur det är att vara 14 år och fly utan sina föräldrar med människosmugglare i 8 månader liksom. Vi kan inte relatera till det.” – Isa

Ur citatet går det att utläsa en frustration över att även om det handlar om barn så är de ensamkommande barnens situation mer komplex och olik andras. Ensamkommande barn har en livshistoria som inom svensk kontext tycks vara svår att relatera till (Backlund et al.). Att det inte har skapats en byråkratisk identitet särskild ämnad för ensamkommande kan tolkas som en effekt av den byråkratiska organisationens sega föränderlighet (Johansson 2007). Som Cemlyn och Briskman (2003) framhåller behövs det inom organisationer specifika och tydliga avgränsningar<sup>3</sup> för att arbeta med ensamkommande flyktingbarn vilket citaten ovan bevisar ännu inte har genomförts inom socialtjänsten.

Vidare tillfrågades intervjupersonerna varför de tror att socialtjänsten, som organisation, än idag inte anpassat samtliga arbetsmetoder till målgruppen. Nour beskriver nedan att hen tror att det handlar om status:

”Jag tror att man, jag tror att det handlar om status [...] det finns ju status i socialt arbete också, och jag tror att det speglar lite granna vilka som har status i samhället också. [---] Så jobbar du med psykisk ohälsa eller med missbruk, då ligger du, har du ganska låg status inom socialt arbete, de e inte riktigt lika respektfullt som att jobba med barnavårdsutredningar, för det är de som har högst status. Det är de som anses vara det tyngsta. Så jag tror att det speglar samhället. Och det är inte ett prioriterat område, absolut inte. Det finns viktigare saker tror jag, att göra här tror jag, än att ta hand om dessa barn.” – Nour

Att de ensamkommande barnens status i samhället beskrivs som en inverkan på socialsekreterars handlingsutrymme kan analyseras utifrån begreppet byråkrati. Genom att se socialtjänsten som en byråkratisk organisation med behov av homogena och återkommande uppgifter kan det tolkas som att ensamkommande ställer nya krav på en organisation riktad mot stabilitet snarare än förändring (Hatch 2002). Förstått utifrån

---

<sup>3</sup> Avgränsningar avses här som dokumentation, egen byråkratisk identitet och resurser. Samtliga anpassade till gruppen ensamkommande (Cemlyn & Briskman 2003).

förändring som evolution (Jacobsen & Thorsvik 2011) så leder fokus på stabilitet till en tröghet inom organisationen. Något som tydligt upplevs av intervjupersonerna och som även poängteras i Cemlyn & Briskmans (2003) studie. Att organisationen som omger arbetet med ensamkommande barn inte fokuserar på förändring utan stabilitet blir problematiskt när den nu ställs inför en helt ny målgrupp. Att målgruppen har politiskt värde, som Dunkerley et al. (2005) poängterar, kan dock komma att agera som ett incitament till att revidera organisationen och arbetet med målgruppen. Vidare belyser Nours citat om status en viktig och avgörande effekt i arbetet med ensamkommande. Detta eftersom socialtjänsten är en offentlig verksamhet vars resurser kommer från samhället. Att ”vanliga” barnavårdsärenden uppfattas ha högre status än vad ensamkommande barn styr hur målgrupperna prioriteras inom organisationen. Vi frågar oss om sammanföringen av ensamkommande barn med ”vanliga” *barnavårdsutredningar* kan vara ett försök från organisationen att stärka gruppens status och i vidare bemärkelse öka tillförandet av resurser. Vidare framhäver Dunkerley et. al (2005) att asyl och migration som samhällsdebatt på senare år succesivt stärkts och i dag kommit att dominera som programpunkt inom den politiska agendan. Vilket kommit ge effekt på arbetet med ensamkommande flyktingbarn och uppges vara anledningen till att ämnet och gruppen idag blivit mer uppmärksammas.

## 6.2 Värderingar

En annan aspekt som knyter an till socialsekreterares handlingsutrymme och som framkom i intervjuerna har att göra med de värderingar och normer som finns inom organisationen.

”Vad är det för personer som sitter här, vilken värdegrund är det dem har [...] Har man en bra människosyn brukar det avspeglas i hur man tänker kring de olika bistånden.” – Robin

I ovanstående citat uttrycker Robin nödvändigheten i att veta vilka människor som arbetar i organisationen, vad de står för samt vilka värderingar de har. Hen konstaterar att en god värdegrund avspeglas i hur en tänker kring de olika bistånden de ensamkommande barnen har rätt till. Inom en organisation måste socialsekreterare förhålla sig till formella såväl som informella regler och utifrån dessa avgöra hur en situation ska bedömas samt hanteras (Hatch 2002). Det är inom dessa regler, bedömningar och handlingar som handlingsutrymmet skapas och vidare inverkar på hur socialsekreterare förhåller sig till sin yrkesroll (Hatch 2002;

Svensson et al. 2008). Sett utifrån begreppet organisationskultur är det värderingar, normer och regler som vägleder personal i hur arbete bör utföras samt prioriteras (Johnsson 2007). I citatet uttrycks värderingar inverka på hur arbetet med ensamkommande utförs och innebär därmed att organisationens syn på ensamkommande barns samlade situation införlivats i organisationskulturen.

Ovanstående citat kan även problematiseras utifrån Goffmans rollteori. Goffman (2009) menar att en persons framträdande på en scen medför beteendemässiga förväntningar som vilar på publikens värderingar. Detta kan härledas till att socialsekreterare och vad de i sin yrkesutövning får utföra vilar på organisationens värderingar. Hur organisationen tänker ”kring de olika bistånden” avgör socialsekreterarnas handlingsutrymme inom organisationen och vad de har tillåtelse att genomföra. Med hänvisning till Goffman (2009) blir publikens värderingar styrande och skapar de ramar som bildar det spelfält som socialsekreterarna rör sig inom.

Att samtliga intervjupersoner uttrycker en önskan om en organisation med sunda värderingar tolkar vi som att de upplever att synen på ensamkommande flyktingbarn i stor grad inverkar på socialsekreterarnas handlingsutrymme. Vidare uttrycker intervjupersonerna att eftersom värderingar är en inverkan i arbetet med ensamkommande är det viktigt med närhet till chef.

”Jag tycker att vår chef är med på banan asså hon har en bra syn” – Billie

”Hon [chefen] finns också på plats rätt mycket, så man kan gå in och prata med henne” – Isa

Vidare går det ur Isas citat att utläsa att närhet till chef, det vill säga högre instans, är en viktig parameter i arbetets utövning. Att ha en chef som är på plats och lyssnar på sin personal visar på hur viktig dynamiken mellan personal-ledning, och personal-organisation är. Chefens värderingar kan inverka på de beteendemässiga förväntningar och normer som vilar på socialsekreterarna i deras yrkesutövning genom att värderingarna sätter en ram för socialsekreterarnas handlingsutrymme (Goffman 2009).

Då intervjupersonerna berättar att det är viktigt med en organisation samt chefer med sunda värderingar tillfrågades dem vad de tror krävs för att skapa en enhetlig värdegrund. Nour berättar att det behövs en specifik person som kan driva frågan:

”Jag tror att det handlar om hur drivande arbetsledare man har, å hur drivande personalen är [...] Det är inte socialsekreteraren som ska driva det, utan det måste vara en arbetsledare som driver. Men har man arbetsledare som inte e intresserad, då drivs ingenting. Så blir det liksom. Så det är synd om de stadseldarna som, där man inte har, om man nu inte har en arbetsledare som gillar frågan, då drivs det inte. Det händer ingenting.” – Nour

Johansson (2007) framhäver att det kan finnas signifikanta aktörer inom organisationer som utifrån makt och inflytande kan revidera dominerande värderingar inom organisationskulturen. Att drivande arbetsledare och chefer framhålls viktiga för att skapa förändring och försäkra en enhetlig värdegrund kan tydas som att dessa bär rollen av signifikanta aktörer.

Nours citat går även att tolka utifrån rollteorin. Att organisationens syn och värdering framstår inverka i arbetet med ensamkommande kan ses som att publikens värderingar styr (Goffman 2009). För att skapa ett enhetligt arbete med en god värdegrund är det därmed avgörande att ha chefer som bryr sig och driver arbetet med ensamkommande framåt. Värdegrunden inom organisationen speglar i sin tur vad socialsekreterarna får göra och vilka beteendemässiga förväntningar som efterfrågas i deras yrkesutövning (Goffman 2009; Svensson 2008).

## 6.3 Arbetsbelastning

I intervjuerna framkom det att arbetsbelastningen har en stor inverkan på både handlingsutrymmet samt hur arbetet utförs. För att få en bild av vad som inverkar på arbetsbelastning görs först en återkoppling till rubriken *Riktlinjer*.

I avsnittet om riktlinjer framkom det att avsaknad av rutiner, riktlinjer och policy manar socialsekreterare att skapa sitt handlingsutrymme genom egna rutinhandböcker. Det belystes även att organisationen har skapat rutiner kring arbetet med ensamkommande men att dessa

inte är formellt fastställda. Intervjupersonerna upplevde även att inte alla yrkesverksamma är medvetna om de dokument som faktiskt finns. Dessa två brister går att analysera utifrån organisationsteorin eftersom en organisation behöver tydliga uppgifter och tillvägagångsätt om den ska uppnå måluppfyllelse (Hatch 2002). Att inte ge socialsekreterarna tydligt utarbetade direktiv kan leda till svårigheter att skapa engagemang och inblick i varför arbetet utförs som det gör. Bristande förståelse för vissa uppgifter belyser flertalet av intervjupersonerna, något som följande citat framhåller:

”Vissa [saker] gör man ju bara för att det ska göras enligt du vet, enligt statistik. [...]för att det ska se ut på ett visst sätt enligt ett datasystem. Så mycket är ju bara löjligt och egentligen meningslöst kan man ju själv tycka. Som vi i slutändan inte ens får ta del av. Som sagt när man fyller i en massa grejer för att det bara ska vara för statistikens skull, det har ju inte jag någonting av sen [...] Det finns mycket som sagt som bara försvinner.” – Isa

Att inte motivera varför vissa uppgifter utförs kan leda till misstro och konflikt i arbetet genom att yrkesverksamma känner att värdefull tid tappas bort på att genomföra irrelevanta uppgifter. Misstro och konflikt kan uttryckas genom minskat engagemang för arbetet och dess uppgifter (Bruzelius & Skärvad 2011; Hatch 2002). Att värdefull tid läggs på uppgifter som upplevs irrelevanta kan dessutom leda till extra stress på en redan hög arbetsbelastning något som ytterligare verkar begränsande på handlingsutrymmet. Arbetsbelastningens omfattning och dess effekter uttalar sig Bille och Nour om nedan:

”... man kan kanske ha 20-22 ärenden men egentligen så är det placeringar. Och det är ju ganska mycket att 20-22 placeringar. Om man nu ska göra allt, om man nu ska behandla dem ensamkommande precis som ett svenskt barn va. Man skulle ju aldrig säga att man kan ha 20 placeringar på en tjänst om man ska hinna göra allting.” – Billie

”Så kommer de som förra sommaren då, nästan 15-20 barn, då var det ju bara o ta emot. De var inget be för, för vem annars ska göra. Det var bara att ta emot det.” – Nour



Intervjupersonerna upplever att på en tjänst ha 22 ärenden som egentligen är placeringar starkt begränsar tiden som kan ges per ärende. Den höga arbetsbelastningen tycks därmed tydligt påverka i vilken mån socialsekreterare kan utföra sitt arbete något som enligt Svensson et al. (2008) kan minska deras handlingsutrymme ytterligare. När intervjupersonen säger att ”Om man nu ska göra allt, om man nu ska behandla dem ensamkommande precis som ett svenskt barn” så jämför hen detta med att när socialtjänsten placerar ”svenska barn” hanteras dessa ärenden av barnsekreterare som endast arbetar med placerade barn. Att socialsekreterare för ensamkommande i jämförelse förväntas hantera alla variationer av ärenden med de ensamkommande barnen framgår därmed öka arbetsuppgifterna något som även framkommit i (Östberg 2010).

Vidare tillfrågades intervjupersonerna hur många ärenden de handlägger samt om de upplever att de har utrymme att ta emot de ensamkommande barnen när dessa uttrycker ett behov. De frågades även vilken effekt arbetsbelastningen får på deras yrkesutövning.

“Jag hade 21 klienter under hösten [---] Jag har suttit på dubbla tjänster, eller två heltider har jag suttit på, å jag jobbar [ej heltid]” – Nour

“Alla besök sker här, jag gör inga besök hos dem. Jag har ju klienter jag aldrig varit hos. Som kom för ett år sen, jag har aldrig vart på boendet.” – Nour

“Nej. Absolut inte. Jag har egentligen bara utrymme att jobba administrativt. Så är det.” – Nour

Genom dessa citat framkommer det att Nour i sin tjänst har haft dubbel arbetsbelastning. Detta har lett till minskat handlingsutrymme i form av begränsad relation gentemot barnen då fokus endast varit på de administrativa uppgifterna. Nour berättar även att arbetsbelastningen leder till att hen inte har tid att besöka de ensamkommande barnen på boenden samt om de väl träffas sker det på hens kontor. Bristen på tid lyfter Östberg (2010) som en inverkan aspekt vilken leder till att professionella inom socialtjänsten måste begränsa klientkontakten, något som innebär att relationen blir lidande. Tidens inverkan på arbetet medför även att den är en avgörande resurs för socialsekreterarnas möjlighet att använda samt förändra sitt handlingsutrymme.

Ur samtliga ovanstående citat går det att utläsa en dubbelhet i hur arbetet upplevs och utformas. Att socialsekreterare i sin yrkesroll förväntas ta sig an så många ärenden av varierande slag kan utifrån Goffmans rollteori (2009) ses som en förväntning av publiken, det vill säga organisationen, att de ska äga hela ärendet. Dock känner inte våra intervjupersoner att organisationen ger dem utrymme för att hantera hela ärenden utan en prioritering från deras håll måste göras. Vilket kan ses begränsa socialsekreterarnas handlingsutrymme. Ärenden begränsas därmed till att endast röra administrativa aspekter. Begränsning i att inte kunna arbeta med ärendenas hela omfång med allt från det administrativa till det relationella leder till:

”Jag kan inte hantera det. Det går inte å hantera. Utan du får, du blir knäpp i huvudet tillslut, man blir bara stressad. Det blir ju liksom nästan en stress som slår över. Du har så mycket att göra, så man nästan, jag börjar garva liksom. Jag blir lite tokig. Man får bara försöka släcka bränder varje dag. Varje dag går jag hit å tänker ”vad e de jag ska göra idag”, ”å juste där brinner det ju, jävlar ja, där brann de ju för två veckor sen också” – Nour

Stressen som Nour talar om ses leda till vad vi väljer kalla ett “panikarbete”. När individen påtar sig en etablerad roll, socialsekreterarrollen, innebär rollen en given uppgift och i den uppgiften önskar individen upprätthålla dess fasad (Goffman 2009). Nour beskriver att hon varje dag ser ”var det brinner” och därefter löser problemet i den mån det går. Trots en hög arbetsbelastning ser hen till att arbetsuppgifterna genomförs, vilket kan liknas vid upprätthållandet av den redan etablerade rollen “socialsekreterare”. Detta trots dess påfrestning på den egna personen.

Att Nour ständigt försöker upprätthålla sin etablerade roll genom att utföra “panikarbete” kan tolkas som att hen aldrig får tid till vila och reflektion. Att ständigt försöka tillfredsställa publiken genom att införlivas i rollens förväntningar leder till att en aldrig får tid utanför rollen och dess medförande förväntningar. Reflektion sker först när en går utanför sin roll, menar Goffman (2009). Goffmans begrepp off-stage innebär att när en person går utanför sin roll, det vill säga går av scenen, får den möjlighet till reflektion och vila. Att socialsekreterare ständigt arbetar med en underliggande stress leder till att de inte har möjlighet att gå off-stage och reflektera över sin roll utan låter rollen fortlöpa.

Om intervjupersonerna önskar skapa en förändring i deras arbetssituation behöver de tid offstage vilket i denna organisation inte är möjligt på grund av bristen på tid. Stryker menar att om en individ önskar genomföra förändring av ens roll krävs ett aktivt förhållningssätt (Ritzer 2009; Trost & Levin 2010). Genom att socialsekreterarna anpassar sig och i detta fall försöker hantera situationen genom egna begränsningar förhåller de sig passivt till sin roll och ingen förändring kan komma till.

## 6.4 Delegation

Samtliga intervjupersoner talade om delegation och dess inverkan på handlingsutrymmet i arbete med ensamkommande barn. Upplevelsen av delegationens inverkan framkom varierade mellan intervjupersonerna.

”[...]delegationen, att det är sådan liten delegation att man inte får fatta några egna beslut.” – Kim

Att socialsekreterarna inte har någon delegation i sin tjänst kan förstås som en del av socialtjänstens centralisering av beslutsfattande. Avsaknaden av delegation är övergripande inom *Anonymstad* för socialsekreterare som arbetar med barnavårdsärenden. Det är bestämt att beroende på vad beslutet rör ska beslutsmakten innehas av antingen förste socialsekreterare, enhetschef, områdeschef, nämnd eller utskott (Irekvist 2013). Vidare kan beslutsmaktens centralisering härledas till den byråkratiska organisationen där formalisering, hierarki och regelstyrt beteende är viktiga beståndsdelar för organisationens utformning (Johansson 2007). Närvaron av den byråkratiska organisationen går att avläsa ur citat nedan:

”Det [begränsad delegation] kan vara bra men det kan också bli för mycket, det kan bli väldigt byråkratiskt då.” – Kim

Uppfattningen att bristande delegationen begränsar handlingsutrymmet uttrycks av nästan alla intervjupersoner. Hur delegationen begränsar framkommer ur citatet nedan:

”Jag har inte så mycket mandat. Det hade vart nöjsamt om man fått delegation på vissa saker. Vi har mycket ekonomi [---] jag måste gå till chefen varje gång för att få beviljat 200 kronor till ett förlorat busskort. De e mycket ekonomi, å det

funkar inte riktigt [...] Det är väldigt tidskrävande. Att spara saker, behöva gå upp varje vecka på metoden å ta det här med chefen, det hade jag kunnat lösa för längesen, så saker blir liggande istället, och prioriteras av andra grejer då. Nä det är inte bra.” – Nour

Inom organisationsteori ses delaktighet inverka på måluppfyllelse på så vis att medarbetarnas resurser och engagemang ökar och genererar därmed motivation för att utföra arbetet (Jacobsen & Thorsvik 2008). Att inte ge socialsekreterare möjlighet att vara delaktiga i små beslut, som exempelvis busskort, tyder på begränsning i handlingsutrymmet eftersom de konstant behöver föra det vidare till högre instans, något som tar tid. Att inte ge socialsekreterare inflytande över de mindre besluten riskerar även att leda till misstro över organisationens förtroende för dem som yrkesverksamma. Misstro inom en organisation kan ses som en informell process med central inverkan på organisationens kapacitet och kvalitet (Bruzelius & Skärvad 2011; Hatch 2002). Begränsningen i delegation inverkar därmed på mer än bara det direkta handlingsutrymmet och kan i vidare bemärkelse skapa motsättningar inom organisation och negativt influera den funktion som socialsekreterarna fyller.

Två av intervjupersonerna avviker dock i hur de talar om delegation. Den första är Robin som uttrycker att även om bristen på delegation fördröjer arbetet så upplever hen en känsla av ansvarsbefrielse.

” ... visst ibland kan det vara krångligt att hela tiden behöva gå över till någon annan för o stämna av det och den personen inte e tillgänglig å andra sidan kan jag tycka de e en trygghet för mig att jag slipper att vara ansvarig, så att de e en fråga om det iså fall, att man blir lite ansvarsbefriad så att de e lite dubbelt. Men jag kan tänka att man skulle kunna ha kanske någon mer delegation än vad man har. Men, just när det gäller ensamkommande tycker jag inte att de e något bekymmer.” – Robin

Om det antas att Robin är en aktör på en scen där organisationen är publik kan hens citat problematiseras utifrån Goffmans rollteori. I sin rollteori uttrycker Goffman (2009) att en publiks värderingar avgör vilka beteendemässiga förväntningar som vilar på aktören. Hur personen väljer att handla baseras därmed på vad publiken förväntar sig att aktören ska göra. Att Robin benämner avsaknaden av delegation som att en blir ”ansvarsbefriad” går att tolka

som att hen låtit publikens värderingar införlivas i rollen, vilket får till följd att en anpassar sig till publikens värderingar och handlar i enlighet med dessa. Robin kan ses som en byråkrat, det vill säga att hen omedvetet verkställer organisationens vilja och verkar som dess förlängda arm. Vidare uttrycker Robin en dubbelhet när hen säger ”man skulle kunna ha kanske någon mer delegation är vad man har”. Hen problematiserar inte detta utan uttrycker att det fungerar bra trots allt. Detta tolkar vi som att hen låtit organisationens värderingar samt beteendemässiga förväntningar integreras i rollen. Om publikens värderingar medför beteendemässiga förväntningar om att en aktör ska förhålla sig passiv till sin roll kan det verka som en förklaring till varför Robin ifrågasätter avsaknaden men trots det inte ser problematiken i det.

För att en individs roll ska kunna förändras och utvecklas krävs ett aktivt förhållningssätt till rollen. Låter man istället publikens förväntningar styra utan vidare reflektion beskriver Stryker i sin teori detta som ett passivt ställningstagande (Trost & Levin 2010; Ritzer 2009). Robins upplevelser av ansvarsbefrielse går att beskriva som att organisationens värderingar samt beteendemässiga förväntningar införlivats i hens syn på sig själv, vilket får till följd att hen lutar sig tillbaka på det publiken önskar att rollen bör innefatta.

Utifrån den symboliska interaktionismen är det sociala sammanhanget avgörande för hur handlingar och beteenden skapas samt vidmakthålls (Joas & Knöbl 2009). Att Robin intar ett passivt ställningstagande genom att vila i en ansvarsbefrielse måste inte betyda att hen integrerat organisationens värderingar i rollen. Att inte uppleva förtroende från publiken genom avsaknad av delegation kan exempelvis vara en orsak till att individen anpassat sig till publikens syn, och på så vis antagit en passivitet i sin roll (Ritzer 2009; Trost & Levin 2010).

Även Isa uttrycker sig annorlunda om delegationen fast av andra anledningar. Isa befinner sig inom en större kollegial grupp än resterande socialsekreterare och har dessutom delegation över vissa mindre beslut på sin arbetsplats. Isa berättar följande om delegationen:

”Joo man har ju delegation på det mesta förutom liksom så här. Jag har ju inte delegation om att besluta om placeringar till exempel. Utan det får ju gå via chefen. Men jag har ju delegation o att besluta om kontaktperson o... ibland har man delegation att besluta om, om man liksom ska bevilja en kostnad för till exempel någon aktivitet för ungdomen eller så. Och förlänga vissa beslut har

man delegation på, men på de största beslut har man ju inte det. [...] Aa det är också väldigt olika. Vilket jag tycker är jätte märkligt för det borde ju vara lika överallt.” – Isa

Utifrån skillnaden i delegation går det att utläsa att med delegation upplevs arbetet bli smidigare samt mer lätthanterligt. Ökad delegation ger en känsla av delaktighet och kan därmed öka engagemanget (Bruzelius & Skärvad 2011). Vidare går det att utläsa att eftersom handlingsutrymmet skapas mellan individen och organisationen innebär ökad delegation även ökat handlingsutrymme. Detta i och med att känslan av förtroende från organisationen ökar samt att tid sparas. Genom att besluten inte måste invänta godkännande av någon annan vilket frigör socialsekreterarna och ger de handlingsutrymme.

## 6.5 Den egna personen

När intervjupersonerna tillfrågades om vad som är viktigast i arbetet med ensamkommande flyktingbarn svarar samtliga att relationsskapandet är den mest grundläggande byggstenen för att arbetet ska vara möjligt att genomföra. Vidare berättar intervjupersonerna att den egna personen är den viktigaste resursen i arbetet med ensamkommande flyktingbarn.

”Relationen e ju väldigt genomsyrande, kan jag tycka, [...] man måste hela tiden bygga relation till dem. [...] dem gillar ju oss, vi är ju personer som ska hjälpa dem. För oss är det viktigt att dem får komma över den här myndighetsrådslan, så därför måste den vara lite relationsbyggande” – Nour

”Jag har nog aldrig använt mig själv så mycket som verktyg som när jag jobbar med de ensamkommande.” – Nour

”Man vinner ingenting på att bara vara en yrkesroll man måste även kunna vara sig själv och vara människa, vara personlig för att komma någon vart.” – Isa

Enligt Goffman (2009) innehar individen aldrig endast en roll utan består av en komplex komposition av flera olika, något som framkommer i Nours och Isas citat. De uttrycker att yrkesrollen inte räcker till utan att en måste använda sig själv, sitt privata jag, för att ta sig vidare i arbetet. Att Nour och Isa upplever behovet att använda den egna personen i arbetet

tolkas det som att de själva är den viktigaste resursen för att kunna genomföra arbetet på ett adekvat sätt. Ett problem med detta kan bli en svårighet i att skilja ens olika roller åt. Med hänvisning till Goffmans rollteori kan svårigheten i att skilja sina olika roller åt leda till en begränsad möjlighet till reflektion över vad de olika rollerna innebär (Goffman 2009) något som citatet nedan exemplifierar.

”Man vill ju ha utrymme för återhämtning och då räcker inte helgen till helt plötsligt. Man märker att man e rätt speedad på fredag kväll. [...] Då har det gått lite för långt.” – Nour

Genom att socialsekreterare främst känner behovet av att bära rollen den egna personen innebär det att de inte får möjlighet eller utrymme till distans, vila och reflektera över sitt agerande. Om den egna person konstant fortsätter att vara närvarade i arbetet, och även följer med hem, kan det leda till begränsad möjlighet till den tid Goffman (2009) kallar off-stage. Denna brist på vila från rollen kan vara en ledande del i det som Dunkerley et al. (2005) benämner som låg reflexivitet hos socialarbetare ifråga om deras yrkesutövning. Detta eftersom att de är genom vila från rollen, här den egen person, som individen får möjlighet att bland annat reflektera över sin egen position. Vilket intervjupersonerna upplever inte finns tid för.

Kohli (2006) poängterar att det i organisationer finns ett krav att effektivisera och påskynda arbetsprocessen med ensamkommande vilket negativt inverkar på relationsskapandet för socialsekreterare. De socialsekreterare Kohli har intervjuat uttrycker precis som intervjupersonerna i denna studie att relationsskapandet är en av de viktigaste komponenterna i arbetet med ensamkommande barn och att processen inte bör påskyndas. I relation till studien kan ökningen av ensamkommande barn (Socialstyrelsen 2013) bidragit till ett extra hårt tryck på organisationen. Detta kan i sin tur ha lett till behov och krav att effektivisera arbetsprocessen för att hinna utföra arbetet (Wilson 2008) vilket kan ha lett till att socialsekreterare uttrycker att de endast hinner arbeta administrativt. Att det inte finns några tydligt utarbetade direktiv eller anpassade dokument för målgruppen kan även det innebära svårigheter för socialsekreterarna att kvalitetssäkra utförande av arbetet. Ett försök till att skapa ett mått av kvalité eller trygghet i arbetet för barnen kan utmynna i valet att använda rollen *den egna personen*. Att använda sig själv som resurs skulle därmed kunna ses som att tillföra en extra resurs i arbetet för att kompensera för de som saknas. Genom att låta rollen

*den egna personen* träda fram kan det utifrån Johansson et al (2008) tolkas som att socialsekreterarna inom organisationens ramar skapar sitt eget handlingsutrymme.

Nedanstående citat får representera hur våra intervjupersoner uttrycker att de skapar sitt handlingsutrymme.

”Bland så kan man göra någon specialare lite egen, aa man gör lite som man vill, inte när det gäller ekonomi men när det gäller annat kanske. Som man kan på lite egna vägar...” – Kim

Som Kim uttrycker handlar det om att skapa egna metoder för att utföra arbetet inom områden där lagar samt organisationens regler inte begränsar genom tydliga riktlinjer. Detta visar i sin tur på att Kim inom organisationen förhåller sig aktivt till sin roll. Vi tolkar det som att hen inte låter sig kuvas utan hittar genvägar, det vill säga utnyttjar sitt handlingsutrymme, för att genomföra ett arbete som hen anser vara bäst för det ensamkommande barnet. Utifrån Strykers resonemang om ett aktivt förhållningssätt till ens roll kan en ”specialare” tolkas som en form av protest gentemot de organisatoriska ramar där det egna handlandet representerar ett aktivt förhållningssätt till rollen (Ritzer 2009; Trost & Levin 2010).

Likväl går Kims citat att analysera utifrån begreppet organisationskultur. Bruzelius & Skärvad (2011) beskriver att organisationskulturen synliggörs genom personalens ageranden, tänkande och reflektioner. Organisationskulturen kan ses som ett informellt förhållningssätt för hur organisationens uppgifter ska utföras, vidare är kulturen sällan medvetandegjord utan implementeras till ett förväntat och accepterat handlande som tas för givet. Utifrån citatet framgår det att Kim inte passivt infinner sig i organisationskulturen utan applicerar vad Dunkerley et.al (2005) samt Stryker (Trost & Levin 2010) kallar aktivt förhållningssätt, med andra ord motstånd. Att göra en ”specialare” visar på att Kim accepterar de organisatoriskt satta förhållningssättet men går emot när chansen ges. Genom att utveckla sina egna rutiner och tillvägagångssätt så skapar de yrkesverksamma ett handlingsutrymme baserat på deras tidigare yrkeserfarenheter, kunskap och erfarenhet av målgruppen. Motståndet tar sig alltså i uttryck genom att en hanterar saker på ett eget sätt, socialsekreterarna försöker på egen hand använda de begränsade riktlinjer som finns till att anpassa arbetet efter målgruppens behov. Sammanfattningsvis visar detta på ett aktivt, ifrågasättande rolltagande där Kim – genom att



skapa sitt eget handlingsutrymme – ifrågasätter organisationskulturen med dess dominerade regler och värderingar.

En bidragande faktor till att ”göra en specialare” är möjligt uttrycker intervjupersonerna vara faktumet att det är dem som sitter på kunskapen om de ensamkommande barnen och deras behov:

”Får vi ju driva själva här då mycket utav de. I och med att det är vi som sitter på kunskapen.” – Billie

”Det finns inte så många som kan något om det här. Så att arbetsledningen kan ju ingenting och dem är tacksamma. [...] arbetsledarna har inte någon kunskap och det inverkar ju” – Billie

Billies uttryck om att det är socialsekreterarna som sitter på kunskapen kan utifrån Johansson (2007) ses som en del av den byråkratiska organisationens sega föränderlighet. Den bristande kunskapsutvecklingen hos organisationen går att koppla till förändring som evolution som innebär fokus på stabilitet och resulterar i tröghet mot förändring (Bruzelius & Skärvad 2011). Att organisationen inte har införskaffat relevant och nutida kunskap om ensamkommande leder till att socialsekreterarna blir självutnämnda experter. Som en effekt tvingas de skapa ett handlingsutrymme utifrån den egna kunskapen. Sett till Backlund et al. (2012) går det att ifrågasätta hur legitim kunskapen är och hur väl grundat handlingsutrymmet faktiskt är. Backlund et al. poängterar att socialsekreterares arbete ofta utgår ifrån ett flertal uppfattningar om ensamkommande som ofta är motstridiga och baserade på relativt liten praktiskt erfarenhet. Att socialsekreterarna tvingas handla på egna vägnar tolkar vi därmed som en organisatorisk brist (Jacobsen & Thorsvik 2008).

## 6.6 Organisation i förändring

Ett viktigt element som framkommit under intervjuerna är att socialsekreterare senaste tiden börjat märka förändring inom organisationen angående arbetet med ensamkommande flyktingbarn.

” [---] efter så här många år vi haft ensamkommande barn, nu tillkommer det en ledningsgrupp där det sitter chefer som kan fatta beslut. De e ju liksom helt. Så det är socialsekreterarna som driver frågorna. Det har varit helt chefslöst egentligen[...]Det är ju bra, det är på tiden. Så det händer ju saker rent organisatoriskt.” – Nour

Nours citat belyser att arbetet tidigare varit ”chefslost” men genom att socialsekreterare varit drivande sker nu en förändring. Socialsekreterarna kan därmed ses som en intern kraft till förändring genom deras drivande roll vilken nu bidragit till att det börjar hända saker (Bakka et al. 2001). Den organisatoriska förändringen kan även vara en effekt av socialsekreterarnas aktiva förhållningssätt till sin yrkesroll. Något som Stryker poängterar är en viktig komponent för att uppnå förändring (Ritzer 2009; Trost & Levin 2010). En bidragande faktor till att förändringar kan ske nämner Billie är att ha en chef som delar visionen om utveckling:

”Jag tycker att vår chef är med på banan” – Billie

Att ha en gemensam vision för arbetet är utifrån organisationsteorin en underlättande faktor för att realisera organisationens mål (Bruzelius och Skärvad 2011). Det Billie upplever kan ses som att chefer nu delar socialsekreterares vision om hur arbetet med ensamkommande bör organiseras. Även om visionen inte är organisationens bidrar den till ökat engagemang hos de yrkesverksamma och kan ses generera den organisatoriska förändring som Nours tidigare citat belyste (Ibid).

Ytterligare en inverkan till den påbörjade förändringen benämns av intervjupersonerna vara att organisationen tidigare befunnit sig i en omedvetenhet och till viss del i chocktillstånd på grund av tillströmningen av ensamkommande flyktingbarn. Socialsekreterarna uttrycker att det är först i dagsläget som organisationen börjat reagera och förstå att det krävs mer än vad som finns att tillgå. Något som följande citat uttrycker:

”O sen så kom det ju hur många barn som helst förra sommaren o det blev liksom så här chockartat.” – Kim

”... det har kommit så många på kort tid, vi har inte riktigt, samhället har inte hunnit anpassa det här på ett bra sätt” – Robin

Sett till organisationsteorin kan organisationens start mot förändring vara en effekt av den uppblussade debatten som sker i svenska samhället (Jacobsen & Thorsvik 2011). Enligt den symboliska interaktionism befinner vi oss i ett sammanhang som är i ständig förändring. I och med att samhället förändras uppmanas organisationen göra det samma för att leva upp till de omvärldsbehov som uppstår (Månsson 2002; Berg 2007). Eftersom en organisation influeras från faktorer inifrån såväl som utifrån så kan debatten kring migration som Dunkerley et al. (2005) belyser vara en motor för organisationen att revidera sin approach av målgruppen för att på så sätt legitimera sin verksamhet. Denna utveckling kan följande citat representera:

”Just nu har förvaltningen fått väldigt mycket pengar som ska gå till utbildning av handläggare.” – Isa

Debatten från samhälle och politiker samt dess inverkan på fördelningen av samhällets resurser kan därmed spela in på att socialtjänsten nu riktar blicken mot arbetet med ensamkommande och satsningen på utbildning av handläggare.

”I början så fanns det ju inga utbildningar, ingenting men nu så ordar ju socialresurs och länsstyrelsen dem ordnar ju nu utbildningar för oss som jobbar med ensamkommande.” – Billie

”Ja men det gör dem ju [erbjuder utbildning], just nu e det ju ganska mycket utbildningsmöjligheter både på universitetet.” – Robin

Ovanstående citat visar på att organisationen hörsammat samt uppmärksammat att det behövs mer kunskapsunderlag i arbetet med ensamkommande. Tillsättandet av utbildningar framstår vara en ny satsning som tidigare inte fanns. Dock uttrycker några av intervjupersonerna att utbildningen som erbjuds inte är den som de behöver eller efterfrågar:

”Ja, jag har bett om traumautbildning i två år.[...] Jag får inte ens ett svar. – Nour

Nours citat visar på att satsningen inom organisationen inte är helt förankrad i det som socialsekreterarna upplever sig efterfråga. Om socialsekreterarna inte anser att organisationen lever upp till deras förväntningar eller behov i arbetet med ensamkommande kan det uppfattas som bristande legitimitet hos organisationen (Bruzelius & Skärvad 2011). Bristande

legitimitet för organisationen kan här skapas utifrån att inte tillgodose de som socialsekreterarna efterfrågar. Enligt Bruzelius och Skärvad (2011) kan bristande förtroende för en organisation leda till att andra inte vill engagera sig i organisationen och bidrar därmed inte till dess målpuppfyllelse, arbetet med ensamkommande, eller utveckling av utbildningsmöjligheter för att genomföra arbetet. Vilket Nour benämner redan sker i arbetet med ensamkommande:

”Man orkar liksom inte, man kan inte lägga energi på det, men det gör ju också att andra, man slutar. Man stannar inte kvar. Det är ovärt” - Nour

Enligt organisationsteorin tar legitimitet tid att bygga. Om en organisation agerar tvivelaktigt eller illegitimt är chansen stor att den raserar på så vis att ”man slutar” (Bakka et al. 2001). Ett sätt återskapa förtroende och legitimitet för organisationen kan vara tillsättandet av helhetstjänster.

”Alltså det är väl mer och mer tror jag. Jag tror att, jag vet inte om alla har ju inte det men det kommer” – Kim

Att organisationen nu tillsätter heltidstjänster upplevs positivt av intervjupersonerna som alla känner att arbetssituationen blivit något mer enhetlig. Frågan är om det skett snart nog...

”Det är först för bara några månader sen som det blev, som jag har jobbat heltid med ensamkommande.” – Billie

”Jaa så det är inte så länge, Jag har ju haft det innan men då har det varit som på alla andra ställen med att det vävs in med dem andra ärenden inte bara renodlat” – Isa

”Det beror på hur man ser det, för jag har inte jobbat så värst länge med bara det. Så om det är de ni menar så är det bara sen slutet på november” – Kim

Om heltidstjänsterna skapades som ett försök att återskapa legitimiteten kan tjänsterna ses som ett startskott i den förändring som nu pågår. Som det framgår i citaten ovan sker tillsättandet av heltidstjänster inte jämnt över Västra Götaland utan verkar vara en pågående process. Denna slutsats baseras på att intervjupersonernas tjänster nyligen skapades samt

tillsattes vid olika tillfällen. Likväl berättar de att alla socialsekreterare som arbetar med ensamkommande inte har en heltidstjänst utan arbetar med det som en del av ett tidigare uppdrag.

Reviderandet av tjänsterna tyder på en ökad förändringsförmåga inom organisationen. Jacobsen och Thorsvik (2008) menar att för att en förändring ska lyckas krävs det medvetenhet inom organisationen för behovet av förändring. Att organisationen nu försöker öka sin legitimitet genom heltidstjänster specifika för ensamkommande flyktingbarn visar på utveckling mot specialisering, vilket är en viktig komponent inom byråkratiska organisationer (Johansson 2007). Specialiseringen kan vara ett resultat av att organisationen som helhet blivit medveten om socialsekreterarnas behov av avgränsning. Tillsättandet av heltidstjänster kan dessutom vara ett försök från organisationens sida att effektivisera sina resurser genom specialisering. Resurserna i detta fall är socialsekreterarna. Satsningen på att effektivisera arbetet kan dessutom visa på organisationens förändringsförmåga i och med insikten att de strukturer och ramar som arbetet utgått ifrån nu blivit förlegade (Bruzelius & Skärvad 2011). För att förändring ska komma till belyser Jacobsen och Thorsvik (2011) att medvetenhet om förändringen är avgörande för dess genomslagskraft. Om inte organisationens yrkesverksamma är medvetna om att organisationen befinner sig i en förändringsprocess riskerar förändringen därmed att stagnera eller fördröjas. Faktumet att samtliga socialsekreterare inom organisationen inte tillgivits heltidstjänster kan tyda på långsam förändringsförmåga hos organisationen. Bristande medvetenhet om organisationens förändring hos socialsekreterare kan leda till att fler socialsekreterare väljer att sluta.

## 7. AVSLUTANDE DISKUSSION

I studien har fem socialsekreterare som på heltid handlägger ärenden med ensamkommande flyktingbarn intervjuats. Studiens syfte har varit att undersöka vilka organisatoriska förutsättningar som socialsekreterare upplever inverkar på deras handlingsutrymme i arbetet med barnen. I resultatet framkom organisatoriska förutsättningar i form av avsaknad av riktlinjer, ej anpassad dokumentation, arbetsbelastning, delegation samt organisationens inramande av klienter inverka på socialsekreterarnas handlingsutrymme.

Det framkommer i resultatet att socialsekreterarna arbetar inom en organisation med begränsade resurser specifikt för ensamkommande, något som leder dem till att använda sig själva som resurs för att utföra ett arbete de upplever tillräckligt. Detta görs genom vad de kallar ”specialare”, vilket kan ses som att de i den frånvarande organisationen skapar ett eget handlingsutrymme. Avsaknaden av rutiner och införandet av ”specialare” uppges bidra till orättvisa bedömningar där barnen beviljas olika insatser beroende på vilket socialkontor de tillhör. Vi ifrågasätter om socialsekreterarnas ”specialare” är anledningen till att bedömningarna blir orättvisa. Om beslutsfattanden inte utgår från en gemensam värdegrund eller gemensamma riktlinjer, vad händer då med rättsäkerheten?

Vidare ses sammanförandet och jämförandet av ensamkommande flyktingbarn till en tidigare målgrupp ”svenska barn” eller ”barn med någon problematik” inverka på hur arbetet med ensamkommande barn utförs. Intervjupersonerna i studien upplever att det finns varierande värdesyner inom socialtjänsten som inverkar på vilka beslut som tas rörande ensamkommande barn. Vi ifrågasätter huruvida det skapar en orättvisa för hur ensamkommande barns liv i Sverige startar och i förlängningen hur barnen integreras in i samhället. Utifrån att socialsekreterare gör ”specialare” och att orättvisa bedömningar genomförs ifrågasätter vi vad organisationens brister faktiskt leder till ifråga om att se varje barns unika behov utifrån en gemensam och stabil värdegrund. Socialstyrelsen (2013a) belyser problematiken med att ensamkommande barn inte litar på ”vuxenvärlden” och att dem har svårt med relationer till socialsekreterare. Om socialtjänsten som organisationen inte arbetar med jämlika och rättvisa bedömningar för barnen hur kan en förvänta sig att en tillitsfull relation ska skapas? Vikten av relationen till ensamkommande barn uttrycker Kohli (2006) är avgörande för att kunna arbeta med målgruppen.

Som det framkommer i bakgrunden till denna studie är det i dagsläget miljontals människor som flyr från sina hem, där barn ses som särskilt utsatta (Backlund et al. 2012). Att Sverige idag inte har en fungerande organisation för att möta en såpass sårbar målgrupp som ensamkommande barn anser vi är beklagligt och vi frågar oss hur det kommer att gå i framtiden om inget görs. Dock är det vår slutsats att socialtjänsten som organisation i dagsläget till viss del börjat se sina brister samt börjat hörsamma socialsekreterarnas efterfrågan på utveckling samt specialisering. Studiens resultat stödjer det som tidigare forskning kritiserat angående arbetet med ensamkommande flyktingbarn. Studiens resultat visar dock att ansvaret för bristerna inte beror på de enskilda socialsekreterarna utan tycks

bero på organisatoriska brister. Vår förhoppning är att den förändring som just nu pågår kommer utmynna i förbättrade organisatoriska förutsättningar så som rutiner, arbetsvillkor och större möjlighet för socialsekreterarna att nyttja sitt handlingsutrymme.

## 7.1 Förslag till framtida forskning

I det insamlade material framkom det ett flertal intressanta riktningar som inte var möjliga att följa upp utifrån valda teoretiska ansatser. Två utav riktningarna har varit makt och kunskap. I empirin framkom det att socialsekreterare för ensamkommande ansåg sig besitta den faktiska kunskapen om målgruppen som behövs för att arbeta med den på ett adekvat sätt. Trots detta har dem ingen delegation eller möjlighet till att styra hur arbetet ska utformas. Det skulle därmed vara intressant att forska vidare på hur makt centraliseras inom socialtjänstens organisation.

Dessutom har det under studien gång framgått att det sociala arbetets utförande överlag är i behov ett organisatoriskt perspektiv. Ofta läggs fokus på socialsekreterarnas ageranden och problematiken framställs bero på de yrkesverksamma, med klientrelationen som centralt studieobjekt. Vi anser dock att de ramar som organisationen sätter för yrket är en grundläggande komponent för att arbeta och klientrelationen kan komma till. Därför anser vi att organisationslära bör bli en större del av det sociala arbetets utformning.

Som både denna studie och tidigare forskning belyst har det politiska klimatet och samhällets värderingar en direkt effekt på arbetet med ensamkommande flyktingbarn. Det vore därmed av intresse och värde att undersöka politikens inverkan för hur det sociala arbetet konstrueras och vilken effekt det får på dess klienter.

**Antal ord: 19 556**

## 8. REFERENSLISTA

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.)(2011): *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Backlund, Åsa; Eriksson, Riitta; Greiff, Katarina von & Åkerlund, Eva-Marie (2012): *Ensam och flyktingbarn – barnet och socialtjänsten om den första tiden i Sverige*. Stockholm.

Bakka Jörgen F, Fivelsdal Egil & Lindkvist, Lars (2001): *Organisationsteori: struktur, kultur, processer*. Malmö: Liber.

Berg, Lars-Erik (2007) ”Den sociala människan: Om den symboliska interaktionismen. I Månsson, Per (2007)(Red.): *Moderna samhällsteorier. Traditioner, riktningar, teoretiker*. Stockholm: Norstedts.

Bergmark, Å. & Lundström, T. (2008) ”Socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Om det sociala arbetet och dess förutsättningar”. I Åke Bergmark, Tommy Lundström, Renate Minas & Stefan Wiklund, (Red.): *Socialtjänsten i blickfånget. Organisation, resurser och insatser – Exempel från arbete med barn och ungdom i försörjningsstöd missbruk*. Stockholm, Natur och kultur.

Bruzelius, Lars H. & Skärvad, Per-Hugo (2011): *Interagerad organisationslära*. Lund: Studentlitteratur.

Bryman, Alan (2011): *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Cemlyn, Sarah & Briskman Linda (2003): ”Asylum, children’s rights and social work”. *Child and Family Social Work*, 2003, 8, 163-178. Blackwell Publishing Ltd.

D. Dunkerley, J. Scourfield, T. Maegusuku-Hewett and N. Smalley (2005): ”The Experiences of Frontline Staff Working with Children Seeking Asylum”. *Social Policy & Administration*, 2005, vol 39, 6, 640-652. Blackwell Publishing Ltd.



Eide, Tom & Eide, Hilde (2006): *Kommunikation i praktiken: relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber.

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2011): Intervjuer i Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) (2011): *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Evans, Tony & Harris, John (2004): "Street-Lever Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion". *British Journal of Social Work*, 34, 6, 871-895.

Fejes, Andreas & Thornberg, Robert (2009). "Kvalitativ forskning och kvalitativ analys" i Fejes, Andreas & Thornberg, Robert (2009)(red.) *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber.

Goffman, Erving (2009): *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Norstedts.

Hatch, Mary Jo (2002): *Organisationsteori. Moderna, symboliska och postmoderna perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

Herz, Marcus & Lalander, Philip (2014): "Hela det sociala arbetet behöver ses över". Elektronisk fil: <http://www.dn.se/debatt/hela-det-sociala-arbetet-behoover-ses-over/>

Hjerm, Mikael & Lindgren, Simon (2010): *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. Lund: Gleerup.

Irekvist, Inger (2013): "Lathund för barn- och ungdomsenhetens rutiner." Elektronisk fil: [http://www5.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/FD618179A246B292C1257B33002E7653/\\$File/Bilaga%20%20Yttrande%20till%20Socialstyrelsen%20Lathund%20barn%20och%20ungdomsenheten.pdf?OpenElement](http://www5.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/FD618179A246B292C1257B33002E7653/$File/Bilaga%20%20Yttrande%20till%20Socialstyrelsen%20Lathund%20barn%20och%20ungdomsenheten.pdf?OpenElement) Hämtad: 2015-04-02.

Jacobsen, Dag Ingvar & Thorsvik, Jan (2008): *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.

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

Joas, Hans & Knöbl, Wolfgang (2009): *Social Theory: Twenty Introductory Lectures*. Cambridge: University press.

Justesen, Lise & Mik-Meyer, Nanna (2012): *Kvalitativa metoder: från vetenskapsteori till praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Kohli, Ravi K. S. (2006): "The comfort of strangers: social work practice with unaccompanied asylum-seeking children and young people in the UK". *Child and Family Social Work*, 2006, 11, 1-10. Blackwell Publishing Ltd.

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

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lantz, Annika (1993): *Intervjumetodik*. Lund: Studentlitteratur.

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

Månsson, Sven-Axel (2002): "Interaktionistiska perspektiv på studier av sociala problem – processer, karriärer och vändpunkter" i Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2002): *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och Kultur.

Payne, Malcolm (2008): *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.

Ritzer, George (2009): *Sociologisk teori*. Malmö: Liber.

Ryen, Anne (2004): *Kvalitativ intervju – från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö: Liber.

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

Socialstyrelsen (2013a): Socialtjänstens arbete med ensamkommande barn och ungdomar – en vägledning. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2013b): Ensamkommande barns och ungas behov – En kartläggning. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2013c): Barns behov i centrum – Grundbok BBiC. Stockholm: Socialstyrelsen.

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

Sveriges Rikes Lag (2015): (1994:137), (2001:453).

Thornberg, Robert & Fejes, Andreas (2009). "Kvalitet och generaliserbarhet i kvalitativa studier" i Fejes, Andreas & Thornberg, Robert (2009)(red.) *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber.

Trost, Jan (1993): *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Trost, Jan & Levin, Irene (2010): *Att förstå vardagen. Med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

UNHCR (2011): "The 1951 Refugee Convention". Elektronisk fil: <<http://www.unhcr.org/4ec262df9.html>> Hämtad: 2015-02-24.

Vetenskapsrådet (2015): *Forskningsetiska principer inom humanistisk samhällsvetenskaplig forskning*. Elektronisk fil, codex: <<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>> Hämtad: 2015-02-24.

Wilson, Fiona (2008): *Organisation, arbete och ledning: en kritisk introduktion*. Malmö:  
Liber

Östberg, Francesca (2010): *Bedömningar och beslut. Från anmälan till insats i den sociala  
barnvården*. Stockholms universitet: Institutionen för socialt arbete (avhandling).

## Bilaga 1 – Informationsbrev



### UNIVERSITY OF GOTHENBURG

Hej,

Vi, Lise-Lotte Kolbe och Vanja Kutlija, är studenter vid Göteborgs Universitets socionomprogram och skriver under våren 2015 vår C-uppsats. Vi är intresserade av att intervju dig som är socialsekreterare och arbetar med ensamkommande flyktingbarn. Vi vill här ge dig en kort information om vad studien ska handla om.

Mycket av dagens forskning fokuserar på de brister som finns i arbetet med ensamkommande flyktingbarn samt på barnens egna upplevelser och psykiska mående. Våldigt lite av dagens forskning lägger fokus på socialsekreterarnas egna upplevelser av arbetet med ensamkommande flyktingbarn. Syftet med denna uppsats är att belysa socialsekreterares egna upplevelser, tankar och åsikter om hur det är att arbeta med denna målgrupp. Vidare vill vi undersöka vilka faktorer som underlättar, eventuellt begränsar socialsekreterarnas handlingsutrymme i arbetet.

#### **Förfrågan om deltagande:**

Vi söker dig som är socialsekreterare och arbetar med ensamkommande flyktingbarn. Intervjun tar mellan 60-90 minuter och kommer att spelas in digitalt, om du ger samtycke till det. Allt insamlat material kommer att hanteras konfidentiellt, i enlighet med Vetenskapsrådets etiska principer. Materialet kommer att förvaras på så sätt att obehöriga ej har tillgång och kommer efter färdig uppsats raderas.

Ditt deltagande är givetvis frivilligt och du kan när som helst välja att avstå från att medverka. Om det är någon fråga som du inte vill besvara respekterar vi självfallet detta. Din medverkan kommer vara anonym vilket innebär att du inte kommer nämnas vid namn och inga personuppgifter behöver lämnas. Allt för att du ska känna dig trygg i din medverkan.

Om du är intresserad av att delta och bli intervjuad, eller om du har några frågor, kontakta nedanstående ansvariga:

#### **Studenter**

Lise-Lotte Kolbe

[lise.kolbe@gmail.com](mailto:lise.kolbe@gmail.com)

Vanja Kutlija

[vanjakutlija@gmail.com](mailto:vanjakutlija@gmail.com)

#### **Handledare**

Zulmir Becevic, vik. Universitetsadjunkt

Institutionen för Socialt Arbete, Göteborgs Universitet.

## Bilaga 2 – Samtyckesformulär

### Samtyckesformulär

Informationen som lämnas kommer enbart att användas till undersökningens avsedda syfte. Du kommer även, om så önskas, få tillgång till den godkända och färdiga uppsatsen.

Alla personuppgifter samt inspelat material kommer att behandlas konfidentiellt och behöriga kommer ej hava tillträde. Inspelat material kommer raderas vid färdig och godkänd uppsats.

Jag har erhållit muntlig och skriftlig information angående denna undersökning. Jag är medveten om att jag har möjlighet att ställa frågor, välja att inte svara på frågor samt att jag när som helst har möjlighet att avbryta mitt deltagande i undersökning

Härmed intygas att jag väljer att delta i studien.

\_\_\_\_\_  
Ort Datum

\_\_\_\_\_  
Namnteckning

\_\_\_\_\_  
Namnförtydligande

## Bilaga 3 – Intervjuguide

### Intervjuguide

#### Bakgrund

- Vilken yrkestitel har du?
- Hur länge har du arbetet som handläggare för ensamkommande flyktingbarn?
- Vilka tidigare erfarenheter har du inom socialt arbete?

#### Arbetets utförande

- Vill du berätta om hur ni arbetar med ensamkommande flyktingbarn?
- Vilka är dina arbetsuppgifter?
- Hur ser arbetsupplägget ut med de ensamkommande barnen?
  - o Vad tycker du om arbetsupplägget?
  - o Finns det några för- och nackdelar med er arbetsmetod?
- Vilka kunskaper känner du att du behöver för att utföra ditt arbete?
- Hur ser samarbetet mellan er kollegor ut?
  - o Tar ni hjälp av varandra?

#### Organisation

- Finns det någon policy eller något dokument som ni ska rätta er efter i mötet/arbetet med ensamkommande flyktingbarn?
- Erbjuder arbetsplatsen någon möjlighet till vidareutveckling?
- Erbjuds någon form av utbildning när ni tillsattes er tjänst?
  - o Om ja, vilken typ av utbildning?
- Erbjuds ni fortlöpande kompetensutveckling?
- Upplever du att du har inflytande över din arbetsituation?
- Vad har organisationen för inverkan på ditt handlingsutrymme?
  - o Har du någon gång upplevt dig begränsad? I sådana fall, hur?
- Hur uppfattar du att organisationen förhåller sig till kategorin ”ensamkommande flyktingbarn”?

#### Etik

- Har det någon gång uppstått etiska dilemman i handläggning av ärenden med ensamkommande flyktingbarn?
  - o Om ja, vilka?
  - o Hur hanterades dessa dilemman?
  - o Är du nöjd med hanteringen? (från din egen sida/organisationen)
  - o Vad skulle kunnat göras annorlunda?
- Förekommer det etiska diskussioner på er arbetsplats?
- Hur tas barnperspektivet i beaktning?
- Hur förhåller ni er till barnkonventionen? Är den närvarande i ert arbete med ensamkommande flyktingbarn?

#### Den egna personen

- Trivs du på din arbetsplats?
- Vad upplever du vara svårast i arbetet med ensamkommande flyktingbarn?
- Anser du att du har inflytande över;
  - o Dina arbetsuppgifter?
  - o Din arbetsituation?
  - o Organisationen?

- Känner du delaktig i frågor som rör din samlade arbetsituation?  
(arbetsuppgifter, riktlinjer, utveckling, etiska dilemman, organisation mm.)
- Händer det att din yrkesroll och dina egna värderingar samt känslor krockar i arbetet?
  - o På vilket sätt? Utveckla gärna.
  - o Hur hanterar du detta?
  - o Hur hanteras det i organisationen?
- Hur förhåller du dig till kategorin ”ensamkommande flyktingbarn”?

**Avslutande frågor**

- Finns det något ytterligare du vill tilläga?
- Har du några frågor till oss?