



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

“DET SKA FINNAS KRAV, DET HAR ALLTID FUNNITS KRAV”

En kvalitativ studie om *Nödbiståndsrutinen*,
socialsekreterare och strukturell hemlöshet.

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

Vårterminen 2020

Andreas Pettersson och Christopher Savin

Handledare: Deniz Kellecioglu

Abstract

Titel: "Det ska finnas krav, det har alltid funnits krav". En kvalitativ studie om *Nödbiståndsrutinen*, socialsekreterare och strukturell hemlöshet.

Författare: Andreas Pettersson och Christopher Savin

Syftet med vår studie är att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med boendefrågor på socialtjänsten förhåller sig till institutionens skärpta krav på motprestation från de hjälpsökande. Denna undersökning görs mot bakgrunden av den mediala uppmärksamhet som följt den nya *Rutin nödprövning/nödbistånd boende*, vilken under 2019 har implementerats i socialtjänstens verksamheter i Göteborg, samt ett kunskapsläge som framhäver och problematiserar individualismens och nyliberalismens förtecken i det offentliga arbetet med hemlöshet. Utifrån en kvalitativ ansats och semistrukturerade intervjuer så har vår empiri utgjorts av åtta socialsekreterares uppfattningar kring sin yrkesroll, synen på hemlöshet, och uppfattningen om den funktion som kravet på motprestation fyller i arbetet med hemlösa. Detta har utifrån vår teoretiska referensram, syftat till att belysa den institutionella samhällskontexten de professionella befinner sig i. De teoretiska begreppen som sedan kom att ligga till grund för det analytiska arbetet, har vuxit fram ur de tre tematiska huvudbeståndsdelarna som vårt resultat består av. Där först den juridiska diskursen framträtt som dominant och rättfärdigande utifrån Foucaults och Healys diskursiva begreppsram. Sedan kunde socialsekreterarnas uppfattningar om nödbiståndsrutinen standardiseringskrav och hur detta påverkade deras handlingsutrymme kopplas till Lipskys teori om gräsrotsbyråkrater. Slutligen så lyfts det tematiska inslaget kring synen på klienternas egna ansvar upp i ljuset av Bourdieus doxa-begrepp. Detta resultat mynnar ut i en något oväntad inställning till rutinen från socialsekreterare. Konkluderande tyder slutsatserna på att det sociala arbetet oundvikligt utförs i en paradoxal natur, mellan individualiserade krav på ett strukturellt problem, kortsiktiga nödlösningar med avsaknad av perspektiv utifrån långsiktig hållbarhet och mellan morot och piska.

Nyckelord: socialt arbete, hemlöshet, nödbistånd, socialtjänst, Göteborgs Stad

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Bakgrund och problemformulering	5
1.2 Ämnes- och samhällsrelevans	7
1.3 Syfte och frågeställningar	7
2. Tidigare forskning	9
2.1 Yrkesidentiteten - den nyliberala rollen som socialsekreterare	9
2.2 En välfärd med krav på motprestation - vad är syftet?	10
2.3 Individualismen - och den ansvarsfulle samhällsmedborgaren	12
3. Teoretiskt perspektiv	15
3.1 Dominanta diskurser	15
3.1.1 Den juridiska diskursen	16
3.2 Gräsrotsbyråkrati	16
3.3 Doxa	17
4. Metod	19
4.1 Metodval och tillvägagångssätt	19
4.2 Avgränsning och urval	20
4.3 Genomförande av intervjuer	21
4.4 Databearbetning och analysmetod	21
4.5 Tillförlitlighet	23
4.6 Forskningsetiska överväganden	25
4.6.1 Informationskravet	25
4.6.2 Samtyckeskravet	25
4.6.3 Konfidentialitetskravet	26
4.6.4 Nyttjandekravet	26
5. Resultat och analys	27
5.1 Den juridiska diskursen	27
5.1.1 Lagrum och nödbiståndsrutinens riktlinjer	27
5.1.2 Rättssäkerhet och rättspraxis	31
5.2 Gräsrotsbyråkraterna	35
5.2.1 Standardisering - göra likadant	35
5.2.2 Handlingsutrymme - den individuella bedömningen	37
5.3 Klientens egna ansvar	40
5.3.1 Kraven på individen	40
5.3.2 Den (o)värdiga klienten	43
6. Avslutande diskussion	47
Referenslista	50
Bilaga 1 - Informationsbrev	52
Bilaga 2 - Intervjuguide	53

Förord

Utän inbördes ordning vill vi rikta tusen tack till vår handledare Deniz Kellecioglu, våra respondenter, processledaren för Nödbiståndsrutinen i Göteborgs Stad Stina Viklund Björstedt, våra livspartners, våra föräldrar, våra barn, och Anders Tegnell på Folkhälsomyndigheten för att du inte stängde förskolorna.

Arbetsfördelning

Det har varit prekära omständigheter som har omgärdat vårt uppsatsskrivande under mars och april månad 2020. Trots att vi författare har haft väldigt liten möjlighet att träffa varandra i person under uppsatsskrivandet, så har arbetsprocessen fortlöpt med symmetriskt deltagande till följd av att vi kontinuerligt planerat tillsammans för det arbete som ligger framför oss. Vi har jämlikt delat på arbetsmomenten som ingår i uppsatsens kapitel, d.v.s. att vi båda författare i lika stor utsträckning har samlat in och bearbetat data och litteratur, samt ordmässigt skrivit lika mycket på den framställda uppsatsen. För att överkomma de svårigheter som det innebär att inte kunna träffas i person, så har vi gemensamt inför varje del av uppsatsen ställt upp en disposition för innehåll och tematisk ordningsföljd för det följande kapitlet. Utifrån detta har vi kunnat dela upp mindre textavsnitt mellan oss, och den kontinuerliga korrekturläsningen av den andres textstycke har varit löpande genom hela uppsatsskrivandet, så samtliga textpassager har gjorts genom samarbete och i samtycke med varandra

1. Inledning

1.1 Bakgrund och problemformulering

Regeringsformen (1974:172) 1 kap 2§ 2st säger att det allmänna ska trygga rätten till arbete, bostad och utbildning. Enligt Göteborgs Stads senaste kartläggning över hemlösheten i kommunen (juni 2019) var 5015 individer varav 1526 barn försatta i hemlöshet. Kartläggningen görs utifrån Socialstyrelsens definitioner av hemlöshet och har så gjorts sedan 2015 (Göteborgs Stad 2019a). Socialstyrelsens definitioner av hemlöshet innebär att hemlösa kategoriseras utifrån fyra olika boendesituationer; akut hemlöshet, institutionsvistelse och kategoriboende, långsiktiga boendelösningar och eget ordnat kortsiktigt boende (Socialstyrelsen 2017a). Enligt kartläggningen från Göteborgs Stad befann sig i juni 2019 1577 individer i akut hemlöshet varav 618 barn fördelat på 781 hushåll. Vidare uppgav nästan en tredjedel av de totala hushållen i kartläggningen att de inte är i behov av något annat stöd, insatser eller behandling, än boende (Göteborgs Stad 2019a).

Den 1: a maj 2019 införde Göteborgs Stad (2019b) en ny rutin vad gäller bistånd i form av boende utan stöd. Boende utan stöd innebar ett bistånd för personer som behöver tak över huvudet utan någon annan social problematik vilket skulle innebära att personen behöver stöd. Alltså personer vars sociala problematik var att man "endast" var hemlös, saknade tak över huvudet, beviljades detta bistånd. Den nya rutinen som infördes 1: a maj 2019 heter Rutin nödprövning/nödbistånd boende (hädanefter benämnd som nödbiståndsrutinen) och innebar en rad förändringar för målgruppen "endast" hemlösa. I bistånd i form av boende utan stöd beviljades platser på upphandlade boenden, och ofta var dessa platser tills vidare, alltså inte tidsbegränsade. I den nya nödbiståndsrutinen beviljas inga placeringar, utan klienten får ett kort med pengar för att på egen hand lösa sin boendesituation på företrädesvis vandrarhem. I och med nödbiståndsrutinen görs en skillnad mellan social hemlöshet och strukturell hemlöshet. Social hemlöshet är den målgrupp som socialtjänsten har ett särskilt ansvar för att bistå med bostäder enligt 4 kap 1§ socialtjänstlagen (2001:453). För att tillhöra den målgrupp som socialtjänsten enligt 4 kap 1§ socialtjänstlagen (2001:453). har ett särskilt ansvar för måste tre kriterier uppfyllas:

1. Vara helt bostadslös.
2. Ha speciella svårigheter att på egen hand skaffa bostad. Detta avser speciella svårigheter hos den enskilde (saknar förmåga), inte generella svårigheter i en stor stad med bostadsbrist.

Om man enbart är drabbad av bostadsbristen i Göteborg med omnejd, eller inte kan prata svenska alternativt inte kunna söka på internet tillhör man inte denna målgrupp.

3. Tillhöra en socialt utsatt grupp som behöver särskild hjälp att anskaffa en bostad. Detta innefattar personer med missbruk, personer med funktionsnedsättning som har behov av annat stöd enligt SoL och LSS och personer som på grund av ekonomiska svårigheter/skulder inte accepteras av hyresvärd. Därtill tillkommer även ett ansvar för socialtjänsten att särskilt beakta barnperspektivet, hemmaboende ungdomar, stora barnfamiljer, personer på väg ut från kriminalvården, våld i nära relationer, akuta situationer och det yttersta ansvaret.

De strukturellt hemlösa hamnar under nödbiståndsrutinen och lagrummet 2 kap 1§ socialtjänstlagen (2001:453). Klienten kan beviljas nödbistånd eftersom kommunen har det yttersta ansvaret för att dess medborgare inte försätts i nöd. För att ha rätt till biståndet måste den hjälpsökande visa kontoutdrag på att denne inte kan lösa sin situation på egen hand. Den hjälpsökande måste också visa vad den har gjort för att på egen hand lösa sin situation genom sökta bostadslösningar. Den hjälpsökande måste även visa att den inte har något nätverk som kan lösa dennes bostadssituationen. Om den hjälpsökande uppfyller dessa krav har den rätt till nödbistånd vilket innebär ett schablonbelopp på 500 kronor (för ensamstående) per dygn så att den hjälpsökande själv kan lösa sin situation på företrädesvis vandrarhem. Detta bistånd beviljas max sju dygn åt gången. Efter dessa sju dygn måste klienten återansöka om behovet kvarstår.

Under den tid som biståndet beviljas för, är klienten också ålagd att följa en arbetsplan som upprättas vid första tillfället som nödbiståndet beviljas. Arbetsplanen innebär att klienten ska göra allt i sin makt för att själv lösa sin boendesituation genom att söka bostäder i hela landet och besöka ett så kallat Aktivitetstorg för att coachas i hur man söker bostäder. Den enskilde förväntas även uppvisa kvitto för att styrka att boendepengen har använts till det avsedda syftet. Om den hjälpsökande inte uppfyller de krav som ställs så har socialtjänsten rätt att avslå efterföljande ansökan om nödbistånd med motiveringen att den enskilde själv har försatt sig i nöd. Detta enskilda ansvar och krav på motprestation är något som i den publicerade rutinen (Göteborgs Stad 2019b) inledningsvis och passande nog för vårt intresseområde motiveras med att "socialtjänsten ska under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten ska bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet" (Socialtjänstlagen 2001:453 1 kap 1§ andra och tredje stycket).

1.2 Ämnes- och samhällsrelevans

Enligt Göteborgs Stads kartläggning över hemlösheten 2019 befinner sig ganska exakt 1000 hushåll i en situation där de är aktuella för nödbiståndsrutinen (Göteborgs Stad 2019a). Denna hemlöshetsproblematik uppmärksammades i SVT:s Uppdrag granskning, i avsnittet *De nya hemlösa*, den 12 februari 2020 (Sverige Television 2020). Både politiska makthavare och socialtjänsten i Göteborg fick utstå kritisk granskning på bästa sändningstid i hur man handlägger den nya gruppen av bostadslösa personer i Göteborg. Kritiken grundas på hårda krav på motprestation från klienterna, vilket exempelvis innebär att vara beredd att ha hela Sverige som bosökningsområde, och att biståndsbeslutet för nödbistånd måste återansökas med 3-7 dagars intervaller.

“Man hade en liten svacka där när det var Uppdrag granskning, då var det svårt.”

[Respondent 4]

Bortom 58 minuter av välklippt underhållning i 16:9 och 60 hertz, så antar vi oss författare med denna föreliggande studies format möjligheten att synliggöra för de breda penseldragen av samhällsnormer och diskurser som omhuldar den verkställande institutionen, och hur dessa strömningar reproduceras genom de professionellt utförande aktörerna - socialsekreterarna på socialtjänsten. Det är därför av intresse för oss att porträttera socialsekreterarna som aktiva samhällsaktörer, inte generiska byråkrater som skulle vara befriade från den goda viljan att fortfarande göra nytta i sitt hörn av samhället. Då vi avser att analytiskt lyfta blicken bortom den enskilda socialsekreteraren så strävar vi efter att avtäcka ett narrativ som är mer reflexivt än ett 280 tecken långt tweet i versaler. Utifrån att det alltid finns en strukturell och normativ kontext som de professionella måste förhålla sig till, är vår ambition att förmedla till läsaren att de enskilda socialsekreterarna är barn av sin tid, de är en liten del av ett kolossalt välfärdsmaskineri och hela samhällets värderingar genomsyrar det sociala arbetet, synen på klienterna och därmed även de konsekvenser som efterkloka åskådare och lekmän frossar i som kvällsunderhållning.

1.3 Syfte och frågeställningar

Denna studie syftar till att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med boendefrågor i socialtjänsten förhåller sig till och påverkas av en institutionell miljö kantad av skärpta krav på motprestation. Vi ämnar också undersöka hur socialsekreterare som arbetar med boendefrågor uppfattar klienter som är socialt kontra strukturellt hemlösa. För att ge en djupare förståelse för de implikationer som den institutionella samhällskontexten har på de verkställande socialsekreterarna, så tydliggörs och preciseras syftet med följande frågeställningar:

- Vilka implikationer får ökade krav på motprestation på de yrkesverksammas arbete, yrkesidentitet, och synen på de hjälpsökande?
- Vad fyller kravet på motprestation för funktion i det sociala arbete socialsekreterare utför med hemlöshet?
- Anser socialsekreterare att det finns och i sådana fall ska göras en skillnad på socialt och strukturellt hemlösa?

2. Tidigare forskning

I det följande avsnittet kommer en avgränsad men relevant del av den tidigare forskningen som ligger till grund för vårt forskningsområde att avhandlas. Den tidigare forskningen söktes med hjälp av Göteborgs universitetsbiblioteks sökmotor Supersök. Litteratursökningen i databasen gjordes med sökorden homeless(-ness), housing, social work, conditionality, hemlöshet och socialt arbete. Dessa sökord behövde avgränsas ytterligare för att göra litteraturen angräpbar och överskådlig inom ramen för detta arbetes omfattning. Litteratururvalet har baserats på att åstadkomma en koncentrerad utblick över det redan existerande forskningsområdet som berör det professionella sociala arbetet med hemlöshet i allmänhet, och kravet på motprestation i synnerhet. Utöver sökorden så valde vi även att begränsa sökningen till artiklar som blivit publicerade inom de senaste tio åren, men vi kvarstod vid att sökningen skulle innefatta både svenska och internationella tidskrifter. Slutligen för att säkra kvaliteten på den tidigare forskningen så valdes enbart artiklar som blivit kollegialt granskade (peer reviewed).

2.1 Yrkesidentiteten - den nyliberala rollen som socialsekreterare

I sin kvalitativa forskning så gör Jönsson (2019) en beskrivning av de vittnesmål som enligt socialsekreterare liknar den svenska välfärdsapparaten vid ett sjunkande Titanic. Problemet ställs mot en bakgrund av att den svenska välfärdsstaten under de senaste 30 åren har genomgått nyliberala samhällsförändringar, vilka har medfört att den svenska välfärdsproduktionen präglas av individualisering och marknadsekonomiska principer. Studien utfördes 2016-2017, där 15 socialsekreterare från Sveriges tre största städer, Stockholm, Göteborg och Malmö intervjuades. Forskningssyftet var att fånga socialsekreterares uppfattning för hur den egna yrkesrollen och dess funktion förändrats, inom den nyliberala ramen som har kommit att prägla svenska välfärdsorganisationer mer och mer på senare år. Jönssons (ibid.) studie skildrar utsagor från socialsekreterare inom flera arbetsfält inom socialt arbete, såsom individ- och familjeomsorg, missbruksvård, ekonomiskt bistånd och socialt arbete med migranter - ett brett fält av olika typer av socialt arbete men där det nyliberala sammanhanget och dess påverkan förenar socialsekreterares upplevelser utifrån gemensamma nämnare.

För att lyfta de gemensamma nämnarna till en högre abstraktionsnivå så använder sig Jönsson (2019) i sin analys av Bourdieus begrepp symboliskt våld och Foucaults governmentalitet. Begreppen används för att ge förståelse för hur den enskilda socialsekreteraren tvingas att acceptera

den organisatoriska legitimiteten för att undvika sanktioner från omgivningen vid en eventuell avvikelse, och i motsats så blir man belönad och stärker sin spelposition om man följer organisationens uppsatta regler och rutiner. De intervjuade socialsekreterarna ger i likhet med detta, uttryck för att känna sig styrda och kontrollerade av kommunala regler och riktlinjer. Forskningen ger exempel på att den existerande maktstrukturen i organisationen inte anses möjlig att böja på, då det finns en överhängande risk för negativa sanktioner från chefer om socialsekreterarna inte rättar sig efter organisationens krav på effektivisering och standardisering. Reglerna anses vara satta "över huvudet" på socialsekreterarna, och de socialsekreterarna som inte anser sig själva med lätthet kunna sätta sig in i detta system, upplever en tvingande distansering mot det som de själva anser vara kärnvärderingar för socialt arbete. Till följd av att man snarare anser sig vara en verkställare av organisationens effektivitetskrav, än att hjälpa människor till välfärd, så ges det ett unisont uttryck för en frånvaro för det hjälpande sociala arbetet och ett ifrågasättande av socialsekreterarens yrkesidentitet som förändringsaktör (Jönsson 2019).

2.2 En välfärd med krav på motprestation - vad är syftet?

Watts, Fitzpatrick och Brambley (2014) har under ett femårigt forskningsprojekt gjort ett systematiskt översiktsarbete på kravet på motprestation som ställs inom välfärdssektorn i Storbritannien. Syftet med arbetet har varit att förklara vad för effekter kravet på motprestation har på de hjälpsökande, men också hur de professionella moraliskt rättfärdigar de villkor som ställs. Den empiriska grunden för studien är kvalitativa djupintervjuer med både professionella och klienter, samt kvantitativa mått där de sociala insatsernas tillämpning, förekomst och effekt mäts på lång sikt.

2.2.1 Villkorens effekter

Författarnas forskning påvisar att mellan år 2000-2014 har både andelen avslag på bistånd och sanktioner till följd av att klienterna inte följt de uppsatta kraven ökat stadigt. De skärpta kraven för att vara beviljad hjälp ställs mot bakgrund av en trend att de professionella bedömningarna rör sig bort från en behovsbaserad modell, mot att bli mer inriktade på att klienten måste förtjäna sina insatser. Inom exempelvis hemlöshetsarbetet i Storbritannien har sedan början av 2000-talet de politiska strömningarna och beslutsfattandet gått mot att den hjälpsökande förväntas ta ett större ansvar för sin välfärd än tidigare. Välfärdsorganisationen ska hellre aktivt uppmuntra den enskilde till att vara en aktiv bostadssökare och inte bara vara en passiv mottagare av statlig hjälp och olika bostadslösningar. Enligt Watts, Fitzpatrick och Brambleys (2014) forskning finns det en påtaglig

risk när man använder sig av motprestationskrav på de mest utsatta personerna som befinner sig i samhällets utkant. Kraven är ämnade att förändra ett icke önskvärt beteende, och för de mest utsatta personerna som redan befinner sig i nöd är inte konsekvenserna av sanktioner rationellt tillförlitliga. Det kan få personen att ställa upp på kraven, men det finns samtidigt en påtaglig risk att det skadar personens tillit till välfärdsinstitutionen, och denna uppstådda fientlighet gentemot offentligheten stöter personen ännu längre bort från möjligheten att söka hjälp. Därtill visar även den kvalitativa forskningen som de redogör för att de mest utsatta har svårt att “navigera i systemet”, och blir oftare utestängda från välfärdssystemet på grund av att man inte förstått hur eller varför man ska leva upp till kraven, snarare än det aktiva valet att man vägrar samarbeta. I litteraturöversikten kan man även se liknande indikationer från USA, där de mest utsatta, med psykisk ohälsa, lägre utbildningsnivå och etniska minoriteter straffas hårdast i välfärdens sanktioneringssystem. De mest utsatta samhällsgrupperna utstår en oproportionellt stor andel av sanktionerna och välfärdsvillkoren. Framgången för detta system kan dock förklaras av att man ser kortsiktiga positiva effekter i form av en minskad arbetsbelastning och kostnadsbörda till följd av skärpta krav på klientskapet, eftersom färre söker och får rätt hjälp. Men de långsiktiga effekterna är inte alls lika positivt påtagliga. Det behövs mer empiriska fynd för att bevisa att kravet på motprestation skulle ha långsiktiga effekter på både försörjnings- och hemlöshetsproblematiken i Storbritannien.

2.2.2 Det moraliska rättfärdigandet

Följaktligen och med nära anknytning till vårt forskningsområde så ger författarna svar på hur professionella inom socialt arbete rättfärdigar kravet och villkoren på motprestation som ställs på de hjälpsökande. Det lyfts fram allmänna och normativa antagelser om att de här välfärdsvillkoren bygger på grunden av samhällelig ömsesidighet, en bild av ett samhälle där alla bidrar, alla bär ansvaret, och vi är alla skyldiga varandra att göra rätt för oss. Det antas finnas en social rättvisa där alla måste förtjäna sin välfärd - utan friåkare. Välfärdssamhället är inte bara rättighetsbaserat, utan det följer också med förbehåll för skyldigheter. Det finns också de röster i den kvalitativa forskningen som tyder på en bild av att det sociala problemet tenderar att göras mer och mer synonymt med individualiserade tillkortakommanden. Man antas lösa problemet genom att förändra personens beteende. Men denna bild bör enligt Watts, Fitzpatrick och Brambley (2014) nyanseras då mycket av den gemensamma forskningen på fältet pekar på att reaktionen på sanktionerna avviker i stor mängd från det som är beslutsfattarnas syfte med styrningen och vad som förväntas. Den mest utsatta personen reagerar inte med förutsägbarhet, och ändrar inte sitt

beteende rationellt. Man påtalar att de mest utsatta inte ger en adekvat respons på bestraffande sanktioner, då de redan lever i nöd. Konkluderande så är resonemanget gällande nyttan med kravet på motprestation i allra högsta grad främst ett moraliskt argument för många professionella, där samhälleliga normer och värderingar såsom ömsesidigt bidragande och social rättvisa rättfärdigar användandet av att ställa villkor på enskildas rätt till välfärd. Och huruvida man tycker detta är rätt eller fel sammanfaller med stor relevans till ens personliga politiska värderingar och människosyn.

2.3 Individualismen - och den ansvarsfulle samhällsmedborgaren

2.3.1 Att ta ansvar för sitt liv

Whitefords (2010) forskning utspelar sig i en liten hamnstad i Dorset, ett grevskap på Englands sydvästkust. Där har det lokala dagcentret för hemlösa introducerat en ny arbetsmodell att man börjar ta betalt för den varma lunchen som dagligen erbjuds. Studien syftar till att förklara för hur olika offentliga yrkeskategorier i närsamhället konstruerar och cementerar synen på hemlösa och vem som är ansvarsbärare för det sociala problemet. Genom att utföra kvalitativa intervjuer med socialsekreterare, kuratorer, boendepersonal, polis och lokalpolitiker, så lyfter man enligt författaren blicken bortanför problemgruppen. Vikten läggs vid att undersöka hur statliga organisationer och samhällsinstitutioner i ett större samhällsperspektiv cementerar normer kring den aktiva och ansvarsfulla samhällsmedborgaren. Dessa normer sipprar ned och påverkar det enskilda fallet - där det enskilda exemplet att ta betalt för maten på mikro-nivå konkretiserar för hur samhällsinstitutioner på meso-nivå är de tillgängliga verktygen som används för att införliva och förändra beteendet hos de hemlösa som avviker från samhällets förväntningar och normer.

I den empiriska presentationen som Whiteford (2010) gör så lyfts det fram exempel på hur uppfattningen av det sociala arbetet förändras för personalen på dagcentret, nu när man ska börja ta betalt för maten. Det ges uttryck för att den altruistiska inställningen man tidigare har haft till sitt sociala arbete hotas, och de centrala etiska värderingarna av det sociala arbetet ifrågasätts. Fortsättningsvis så ges det uttryck av personalen för att den här typen av åtgärder, som ska syfta till att stärka personens kapacitet, snarare riskerar att vara kontraproduktiv om de mest utsatta, som inte har några pengar att betala för sin mat, marginaliseras och exkluderas än mer. Det finns då en risk att de slutar söka sig till dagcentret för annan hjälp och rådgivning.

I kontrast till dessa varningar så ges det även uttryck från beslutsfattare och polis för att den här typen av åtgärder är rättfärdigade, då det konstateras att "ingenting är gratis här i livet" och att det

är bra att “de här människorna tar ansvar för sina liv”. Följaktligen med detta som bakgrund, så använder Whiteford (2010), liksom Jönsson (2019) ovan sig av Foucaults governmentality-begrepp som teoretisk och analytisk utgångspunkt för att förklara för de sociala mekanismer och processer som kontrollerar både klienter och yrkesverksamma inom det institutionella fältet, mot ett normativt och önskvärt mål. Detta konkretiseras i denna fallstudie, då klienterna förväntas uppföra sig på ett visst sätt, och det upprättas ett socialt kontrakt i närsamhället som gör det allmänt accepterat att de professionella har befogenheter att göra moraliska klassificeringar av klienternas beteende och karaktär. Förgivettagandet av en sådan struktur, rättfärdigar för de yrkesverksamma att avhjälpan av det sociala problemet kan och bör lösas med hjälp av att man stramar åt sina krav på klienterna, och på så vis frambringa den ansvarsfulla medborgarens sanna potential. Den här typen av antagelser belyser enligt Whiteford (ibid.) det centrala syftet med studien, att när det politiska narrativet individualiserar ett socialt problem, så realiserar risken att man avlänkar hemlöshetsproblematiken från större strukturella och socioekonomiska anledningar till att människor lever i hemlöshet och fattigdom. Konkluderande så riskerar man utifrån den individualistiska utgångspunkten enligt Whiteford (2010) att inte tillräckligt uppmärksamma konkreta anledningar till att människor är hemlösa, såsom att det inte finns tillräckligt med prisvärda lägenheter för alla samhällsgrupper, eller att det sociala skydds nätet inte är tillräckligt omfattande för att stävja ojämlika levnadsvillkor.

2.3.2 Förändringsarbetets paradox

Dobson (2011) belyser i sin forskning på ett dagcenter för hemlösa, det spänningsfält och den överlappning som finns mellan terapeutiska och kontrollerande inslag i det sociala arbetet, som de professionella har att förhålla sig till. Författaren söker efter förståelse utifrån de professionellas perspektiv på gräsrotsnivå, detta utforskas genom en deltagande forskningsmetod i form av observationer och intervjuer, där narrativet av de yrkesverksammans sociala värld ska kunna fångas. Även Dobson liksom Whiteford (2010) ovan menar på att fenomenet rotar sig längre bort än den enskilda socialarbetaren, och att detta är uttryck för en bredare samhällsbild och djupgående normbildning. Forskningen syftar således till att söka förståelse för hur behavioristiska och individualistiska normer ges utrymme och överröstar strukturella perspektiv i det praktiska sociala arbetet.

Dobson (ibid.) presenterar i sin forskning två huvudteman: disciplinerande strategier och terapeutiska strategier. Där först de yrkesverksamma rättfärdigar de disciplinerande inslagen som

finns i arbetet. Man förklarar det genom att klienten “görs redo för det självständiga livet”, genom att exempelvis betala för den mat som erbjuds på dagcentret. Det anses finnas ett eget värde och syfte i att till exempel misslyckas, för klienterna måste förstå konsekvenserna av sitt beteende och ta ansvar för sitt beteende. Men det andra temat ger en fragmenterad och splittrad bild av socialarbetarnas yrkessituation. Då det ges uttryck för att mindre villkor och krav, samtidigt föder den spontana viljan till förändring. Tolerans och flexibilitet hos de professionella anses ge utrymme åt klientens inre styrka och självrealisation på lång sikt. Och att man behöver bygga upp en tillit innan man kan tillrättavisa klienten om vad de ska göra. Den behovsorienterade toleransen som uppmärksammar den hjälpsökandes utgångspunkt och fragilitet anses vara en förutsättning för att göra klienten mottaglig till insatsen. Detta realiserar att de professionella är försatta i en komplex situation, i spänningsfältet mellan fördelarna och nackdelarna av terapeutiska och disciplinerande åtgärder. Detta belyser enligt Dobson (2011) för hur socialarbetare är en del av en institutionell och organisatorisk kultur, där de slits emellan de diskursiva strömningarna av samhällets individualism och det sociala arbetets altruistiska förhoppning - att hjälpa.

3. Teoretiskt perspektiv

Det följande avsnittet kommer att avhandla den teoretiska begreppsram som ligger till analytisk grund för den kommande resultatpresentationen av vår empiri. De nedan redogjorda teoretiska begreppen är anskaffade på ett induktivt sätt med relevans till de empiriska teman som vuxit fram ur den tematiska analysen. De teoretiska begreppen är tilltagna med syfte att förklara för hur socialsekreterarnas institutionella relation till socialtjänsten på meso-nivå uppbyggs av en dominant juridisk diskurs, gräsrotsbyråkrati och uttryck såsom "det har alltid funnits krav" kan lyftas till en högre abstraktionsnivå genom att tillämpa Bourdieus teoretiska antagelser kring doxans tvättäkta presupposition.

3.1 Dominanta diskurser

Enligt Foucault (2002) kan begreppet diskurs definieras som en mängd utsagor i text eller tal om ett avgränsat fenomen. Dessa utsagor skapar mening och sammanhang för hur vi beskriver, diskuterar och betraktar fenomenet. Sammanhanget som skapas bildar ett anspråk på sanning vilken definierar och kategoriserar samt vilka egenskaper som ska inkluderas eller exkluderas i fenomenet. Meningen och sammanhanget som bildas är inte konstant utan skapas utifrån sin kontext, sin tid och sitt rum (ibid.). För att relatera till socialt arbete kan det innebära att socialarbetaren accepterar och väljer vissa sociala insatser utefter vissa skapade sammanhang. Exempelvis att uppmuntra en klient till att kontakta psykiatrin är ett tecken på att socialarbetaren har accepterat medicinska förklaringsmodeller till klientens problematik, anser att det är rätt väg att gå, och utesluter därmed andra möjliga förklaringar till klientens problematik. Healy (2014) menar att diskurser i samhället formar det sociala arbetet och dess kunskapsbas samt att diskurserna formar vem som är expert, vem som är klient, hur klienters behov är konstruerade och vilka typer av insatser som är värdiga. Healy (ibid.) fokuserar på olika diskursers olika värde och listar tre olika diskurser som hon kallar dominanta i att forma det sociala arbetet, den biomedicinska diskursen, den ekonomiska diskursen samt den juridiska diskursen. Enligt Healy (ibid.) är dessa dominanta diskurser influerade av upplysningsidéer såsom objektivitet, rationalitet och individualism. Healy (ibid.) menar att inom välfärds- och vårdsektorn formar dessa idéer vad som är rätt, sant och ett rationellt tillvägagångssätt.

3.1.1 Den juridiska diskursen

Lagen anses enligt den juridiska diskursen vara det som bibehåller ordningen i samhället och det som hanterar konflikter individer sinsemellan och mellan individ – stat. I den juridiska diskursen, eller mer specifikt den juridiska positivismen, vilken är den dominerande juridiska diskursen, anses lagen vara objektiv och logisk, fri från påverkan utifrån individuella värderingar. Fortsättningsvis ställer den juridiska diskursen definitiva krav på att medborgarna accepterar lagen som den absolut högsta formen av sanning och följer lagen, antingen frivilligt eller med tvång. Lagen är enligt den rådande juridiska diskursen, ansedd av samhällsmedborgarna som det de ska efterfölja utan undantag. Alltså ingen plikt är större, viktigare eller mer prioriterat än att följa lagen (Healy 2014, s. 44f.). Inom socialt arbete finns det olika typer av lagar och förordningar som en socialarbetare måste förhålla sig till, dels lagar skapade av riksdagen men även rättspraxis som specificerar hur lagen är tolkad i domstol eller i förarbeten till lagen. Utöver det följer för yrket specifika (och/eller biståndsspecifika) riktlinjer och allmänna råd (ibid., s. 43f.).

3.2 Gräsrotsbyråkrati

För att ge ett större djup till vår förståelse av hur socialsekreterarnas arbete med hemlösa konstitueras och verkställs, så görs detta med genomlysning av den byråkratiska kontext som socialtjänsten belägger framför de yrkesverksamma. En organisation av byråkratisk karaktär såsom socialtjänsten utmärks av att den styrs upp utifrån hierarkiskt och regelstyrda sociala strukturer. De styrande reglerna och de hierarkiska sociala strukturerna kan vara i olika stor omfattning uttalade eller latent, och vara av olika art i olika organisationer, men de är gemensamt förekommande för alla byråkratiska organisationer. Därtill så ska även den byråkratiska organisationen genomsyras av specialisering, där de professionella har ett specifikt och avgränsat uppdrag, tillika så har hela organisationen ett avgränsat uppdrag inom det verksamma området (Johansson 2007, s. 36 ff.). Inom relevansen för vår studie så har exempelvis socialtjänsten inom det kommunala välfärdsarbetet olika specifika uppdrag med arbetet med olika målgrupper och sociala problem. Och inom varje enhetsindelning så utgör socialsekreterarna en frontlinje för organisationen, och den största kontaktytan gentemot de klienter som aktualiseras för socialtjänstens arbetsområde. Socialsekreterarna är de professionella som står längst ner i den hierarkiska trappan och som verkställer det arbete som blivit delegerat genom myndighetsbeslut eller politiska åtaganden. De kommer att benämnas som gräsrotsbyråkrater, vilket är ett begrepp som direkt översätts från Lipskys (2010) "street-level bureaucracy". Inom det byråkratiska samhällsrummet så avser

begreppet att förklara och genomlysa de två signifikanta och dialektiska beståndsdelarna som underbygger gräsrotsbyråkraternas klientnära arbete.

Den första teoretiska delen som antas, avser att förklara för gräsrotsbyråkraternas arbete och det professionella handlingsutrymmet. Ett handlingsutrymme som utmärks av att vara essentiellt för det klientnära och beslutsfattande arbetet. Handlingsutrymmet är enligt Lipsky (2010, s. 15f.) karaktäriserande för denna typ av arbete, då gräsrotsbyråkraternas arbetsområde innefattar situationer och problemlösningar som inte kan reduceras ner till binära instruktioner och beslutsmodeller. Samhällsmedborgarna som frontlinjepersonalen stöter på i sin vardag, som befinner sig i olika mer eller mindre problematiska och behovskrävande livssituationer förutsätter behovet för professionell responsivitet och möjligheten till individuella bedömningar i det unika enskilda fallet.

Men följaktligen och i dialektisk kontrast till förutsättningen att de professionella innehar möjligheten till ett stort handlingsutrymme, så villkoras även detta handlingsutrymme av de lagar, regler och rutiner som utmärker en byråkratisk organisation (Johansson 2007, s. 19f.). Detta görs enligt Lipsky (2010, s. 13ff.) på samma grund som handlingsutrymmet, att arbetet ofta befinner sig i en komplex gråzon som införlivar ett behov för att verksamheten regleras och rättssäkras. Detta begrundas av att byråkratiska välfärdsorganisationer inom sitt specialiserade område med effektiviseringsmål i olika grad med nödvändighet standardiserar sin verksamhet för att verkställa ett masshanterande av den målgrupp man arbetar med. Det finns en inneboende konflikt i att den enskildes behov ska tillgodoses, samtidigt som implementeringen av styrande rutiner i verksamheter syftar till att likställa arbete för både klienters och professionellas skull, i likriktning med allmänhetens politiskt delegerade mål. Omvärldens förväntningar försätter gräsrotsbyråkraternas i en paradoxal verklighet. Hur ska de behandla alla medborgare likvärdigt, samtidigt som den prekära omständigheten beaktas?

3.3 Doxa

Enligt Bourdieu & Wacquant (1992 s. 83f.) är välfärdsstaten en uppbyggnad av en rad olika självständiga fält där varje fält följer sin egen logik genom en inbördes ständig kamp om positioner. Fälten innehar unika regler, både skrivna och oskrivna, och kan därför inte jämföras med hur andra fält opererar. Bourdieu & Wacquant (1992 83f.) menar att ett fält kan beskrivas som ett rum där motstridiga krafter och sanningar befinner sig i konflikt. Denna konflikt sker både inom det egna fältet men också i förhållande till andra fält. Aktörerna som verkar inom fältet försöker ofta

distansera sig från varandra för att på så sätt framhäva och legitimera sin egen existens och position i förhållande till konkurrenterna, de andra aktörerna, både inom och utom sitt fält. Exempel på fält som konkurrerar med varandra om tolkningsföreträdet inom socialt arbete är socialtjänst, skola och sjukvården. Inom dessa stora fält finns också en rad mindre fält. Exempelvis inom socialarbetare finns en naturlig och konstant konflikt mellan fältet myndighetsutövning och alla andra. Rivaliteten fälten emellan spetsar också till rivaliteten inom fältet.

Varje fält har även en särskild doxa. Bourdieu (1977, s. 167f.) skriver att "it goes without saying because it comes without saying". Det institutionella fältet som vi utgår från att studera, konstitueras utifrån en existerande social struktur som fastslår den naturliga världen som vi ser som självklar. Detta för i vidare mening med sig hur aktörerna inom fältet sedan kommer att definiera och kategorisera för vad som är normalt eller onormalt, rätt respektive fel. Exempelvis i socialtjänstens miljö kategoriserar och definierar de professionella klienternas beteende, situation och det sociala problemet utifrån ett förgivettaget värderingssystem. Doxan definieras av att det förefaller sig finnas ett värderingssystem som reproduceras sig själv i konserverande krafter inom institutionen. Och de dominerande och verksamma aktörerna inom fältet har incitament att försvara doxan, då ett ifrågasättande av attributen som bibehåller doxans integritet riskerar att omkullkasta fältets naturliga existens, i vidare led aktörernas sociala aktörskap och legitimitet (ibid. s. 164ff.). Doxan avgör på så sätt om ett ärende har utförts väl i enlighet med de regler och praxis som doxan innefattar. Doxan bevaras inte bara inom fältet (institutionen) och dess ramar utan förs också vidare till nästa kull socialarbetare (Järvinen 2002a, s. 75ff.). Doxan inom det sociala arbetet har enligt Järvinen (2002b, s. 256ff.) reproducerats och konstruerats på så sätt att det lett till definitioner om vilka klienter som kan bli hjälpta eller inte samt moraliska distinktioner mellan värdiga och ovärdiga klienter. Vidare menar Järvinen (2002a, s. 76f.) att doxan inom socialt arbete gått så långt att klienten skapas i anpassning till doxan snarare än att doxan anpassar sig efter klienten. Alltså klienten skapas i anpassning till systemet, snarare än att systemet skapas i anpassning till klienten. Sammanfattningsvis är doxa det som "sitter i väggarna", doxa är det uttalade som inom fältet bara accepteras och man förhåller sig till. Doxa är när en av våra respondenter uttrycker "att det ska finnas krav, det har alltid funnits krav, så jag tänker att det är helt rätt" - en del av socialtjänstens doxa.

4. Metod

Det följande kapitlet avhandlar inledningsvis de grundläggande metodval vi gjort utifrån det epistemologiska ställningstagande som måste göras. Följaktligen presenteras det för hur vi gjort vårt urval av respondenter, hur empirin samlats in, bearbetats och analyserats. Slutligen lyfts en diskussion angående studiens forskningsetiska överväganden, samt dess vetenskapliga tillförlitlighet.

4.1 Metodval och tillvägagångssätt

Eftersom studiens syfte är att undersöka socialsekreterares egen uppfattning om det enskilda arbetet med hemlösa, och om att ställa krav på motprestation från de hjälpsökande, så möjliggörs det för ett epistemologiskt ställningstagande där vi antar en kvalitativ ansats för att kunna genomföra studiens syfte och besvara dess uppställda frågeställningar. Således vill vi synliggöra det specifika, det detaljrika och de nyanserande beståndsdelarna av de professionellas upplevelsevärld och de erfarenheter de har från det institutionella rummet som de verkar i (Bryman 2018, s. 454f.). För att åstadkomma denna empiriska grund för vår studie, lämpar det sig att vår datainsamling görs genom enskilda semistrukturerade intervjuer med ett mindre antal respondenter (ibid., s. 561f.).

Enligt Kvale och Brinkmann (2014, s. 45ff.) lämpar sig den semistrukturerade intervjun till att söka efter den egna personens beskrivningar utan att ett stringent frågeformulär begränsar det kollektiva utforskandet som görs i samtalet mellan intervjuaren och respondenten. Den tematiska frågeguiden fungerar istället som ett förslag på frågor och teman som vägleder samtalet framåt för att beröra de områden som är av relevans för studiens syfte. Detta ställer också stora krav på oss som undersökare och utförare av intervjuerna, att våra frågor är öppna formulerade och inte ledande eller värderande. För att bejaka en positiv intervjusituation är det även viktigt med relevanta och nyfikna följdfrågor som möjliggör för att respondenten ges utrymme att utveckla sina uttryck och uppfattningar. Både Bryman (2018), Kvale och Brinkmann (2014, s. 49f.) påvisar för att vi måste vara medvetet försynta och ha en metodologisk självmedvetenhet kring att den empiri vi eftersöker att skapa i forskningsintervjun är betingad i en mellanmännisklig social situation, vilken påverkas av den sociala dynamiken och interaktionen i rummet. Det har därför varit viktigt för oss att inta en ställning av kvalificerad naivitet, att vi har en god sakkunskap på ämnet inför genomförandet av intervjuerna, samtidigt som vi är reflexivt kritiska mot vår förförståelse och de antagelser vi gör inför och under intervjusituationen. Att vi kan ställa nyfiket lyhörda och relevanta frågor med en

högre grad av förutsättningslöshet, medför ett bättre samtal då den som blir intervjuad känner att man blir lyssnad på och intresserad för (Bryman 2018, s. 48 f.).

4.2 Avgränsning och urval

Vi har valt att använda oss av ett bekvämlighetsurval, det innebär att vi intervjuar personer som är lättillgängliga för oss (Bryman 2018, s. 243f.). En av oss gjorde förra terminen sin VFU på IFO Vuxen i en av stadsdelarna i Göteborg och arbetar numer där. Vi har även gjort ett målinriktat urval, det innebär att vi har valt att intervju professionella som kan besvara våra forskningsfrågor, alltså forskningsfrågorna har också format vårt urval (Ibid, s. 496ff.). Följaktligen har vi valt att begränsa oss till att selektivt intervju professionella som direkt arbetar med socialtjänstens krav på motprestationer på hjälpsökande. Socialsekreterare arbetar direkt med kravet på motprestation på så sätt att det är socialsekreterare som ställer kraven på motprestationer, följer upp kraven och avgör om kraven uppnåtts för att hjälpsökande ska ha rätt till bistånd.

Urvalets storlek

Kvalitativa intervjustudier tenderar, kanske som en defensiv överreaktion, att anta ett kvantitativt förhållningssätt, desto fler intervjuer desto mer vetenskapligt. Men när det ankommer kvalitativa studier och framförallt intervjun som metod har antalet intervjuer som genomförs i princip ingenting att göra med studiens vetenskapliga kvalitet. För det första möjliggör ett mindre urval att forskaren kan vara mer noggrann, för det andra gör det forskningen mycket mer lätthanterlig för studenter med kort om tid och lite resurser och för det tredje är det möjligt att lyfta intresseväckande fenomen som berör kultur eller samhälle i allmänhet utifrån en analys av bara ett fåtal detaljerade fall eller exempel utan anspråk på generaliserbarhet (Kvale & Brinkmann 2014, s. 156ff.). Bryman (2018, s. 506f.) menar även på att det inte finns något gyllene snitt för hur många respondenter man antas ha som minimum för att uppnå en teoretisk och kategorisk mättnad ur det empiriska materialet. För det kvalitativa syftet som söker detaljerade förklaringar, finns det stora fördelar i att begränsa sitt urval till under 20 respondenter. Denna godtagbara minimigräns är dock inte tillräckligt avgränsande för oss att ha som utgångspunkt för att fastslå en given urvalsstorlek inom ramen för denna uppsats. Våra forskningsfrågor avgränsar forskningsområdet till en homogen professionsgrupp, där respondenterna har jämlika yrkesbefattningar och arbetar med samma specifika arbetsprocess med tillhörande målgrupp. Detta motiverar att vi kan uppskatta vårt respondentantal på åtta intervjupersoner som tillräckligt för att uppnå empirisk tillräcklighet. Vidare anser Bryman (2018, s. 506ff.) att empirin får sin slagkraft under förutsättning att det är

praktiskt genomförbart att utföra en intensiv och djupgående analys, för att uppnå tematisk och teoretisk mättnad. Därmed anser vi att antalet respondenter måste begränsas för att det empiriska materialet ska kunna bearbetas och analyseras på ett meningsfullt sätt under uppsatsens tidsram.

4.3 Genomförande av intervjuer

Vi mejlade ut vårt informationsbrev (Bilaga 1) till Stina W Björstedt som är processledare för boendesociala frågor i Göteborgs Stad. Stina vidarebefordrade sedan vårt informationsbrev till alla enhetschefer i Göteborg Stad som hade socialsekreterare med ansvar för nödbiståndsrutinen vid sina enheter. Vi fick sedan individuella svar från socialsekreterare, utifrån dessa bokade vi in intervjuer. Innan intervjuerna skedde utvecklade vi en intervjuguide för att strukturera intervjuens förlopp. Intervjuguiden hade även syftet att vi hela tiden skulle kunna ha frågor att gå tillbaka till om intervjun stagnerade eller svävade iväg utanför studiens syfte. Vi valde att inkludera både tematiska *vad*-, och dynamiska *hur*-frågor i intervjuguiden (Kvale & Brinkmann 2014, s. 172ff.). Vidare formulerades frågorna utefter att besvara undersökningens frågeställningar utan att vara ledande eller allt för specifika (Bryman 2018, s. 565f.). Vi ville först vara två vid intervjuerna för att möjliggöra att den ena av oss kunde fokusera på att intervjua medan den andre kunde föra anteckningar om hur saker sades. Detta för att få med inte bara vad som sades utan också hur det sades (Ibid, s. 577f.). Enligt Bryman (ibid, s. 567f.) skulle vi efter intervjuerna anteckna hur vi upplevde att intervjun gick, om respondenten var samarbetsvillig, nervös, formell, informell, platsen för var intervjun hölls, hur miljön var där den hölls och om vi hade några andra upplevelser (exempelvis om det dök det upp nya idéer eller intresseområden). Vi fick tyvärr släppa tanken med att båda var med vid intervjutillfället eftersom en del av den personal vi intervjuade arbetar på samma arbetsplats som en av oss författare (se 4.6 Forskningsetiska överväganden). Men vi kvarstod fortfarande vid att kontinuerligt reflektera över intervjuprocessen, för att ge den andra författaren en känsla av intervjuförfarandet och för att konstruktivt utveckla vår intervjuteknik. Utöver detta såg vi det som en fördel att bara vara en vid intervjutillfället, då respondenten inte behövde uppleva en eventuell numerär underlägsenhet i att bli intervjuad av två personer.

4.4 Databearbetning och analysmetod

Vi valde att spela in våra intervjuer med hjälp av smartphones. Efter intervjuerna var avklarade transkriberade vi materialet till text. Vi valde att fördela transkriberingen jämnt mellan oss i antal intervjuer som transkriberades, för att spara tid. Under transkriberingen anonymiserades respondenten och vilken stadsdel denne tillhörde för att möta det forskningsetiska

konfidentialitetskravet. Vidare utfördes transkriberingarna enligt anvisningar givna av Runquist (2015), vilket innebär att transkriberingarna var ordagranna, med utskrivna pauser, skratt och andra avvikelser. Grammatiska fel korrigerades inte i transkriberingen, för att bibehålla en så detaljerad bild av vad som sades som möjligt.

Fortsättningsvis har vi valt tematisk analys som vår analysmetod. Den tematiska analysen är en av de vanligaste metoderna när det kommer till att bearbeta kvalitativa data. Identifieringen av teman är ett tillvägagångssätt som förekommer i flera olika kvalitativa analyser där empirin är insamlad i metoderna grundad teori, kritisk diskursanalys, kvalitativ innehållsanalys och narrativ analys. Tematisering innebär att identifiera koder i sin kvalitativa data för att sedan utifrån koderna skapa teman som är relevanta till forskningens fokus och ger forskaren en grund för en teoretisk förståelse av empirin och kan utgöra ett teoretiskt bidrag till kunskapen och förståelsen av det aktuella forskningsområdet. Forskare gör denna kodning på lite olika sätt är, för vissa forskare är ett tema bara en kod, för andra forskare är det en grupp koder (Bryman 2018, s.702ff.). Bryman (ibid.) listar en stegvis process, med referens till Braun m.fl. hur den tematiska analysen bör genomföras. Det är denna arbetsprocess som vi utgått från i vårt tematiska arbete. Där vi båda författarna först bekantade oss med hela empirin, i vårt fall bestod empirin av transkriberingar från semi-strukturerade intervjuer. I det efterföljande steget så inledde vi en initial och öppen kodning av materialet med fristående meningsbärande kodord. De fristående koderna utvecklades sedan i kluster till teman. I vårt fall innehöll våra teman en grupp av koder som hade tematiska liknelser med varandra. Kontinuerligt bedömdes våra teman utefter relevans till vårt forskningssyfte och våra frågeställningar. I den här delen av processen utvecklade vi även huvudteman och underliggande delteman. I nästa steg namngav vi de olika typerna av teman vi utvecklat och började koppla dem till teorier och/eller begrepp. Slutligen, för att kunna försvara våra teman kopplade vi dem till tidigare forskning om ämnet. Även om vi valde att göra vår tematiska analys utifrån en stegvis process och där genomförandet i Bryman (2018) är listat efter varandra så var det inte alltid så att varje del följde efter det andra för oss. I kvalitativ dataanalys finns det en kontinuerlig samverkan mellan tolkning och granskning av data, stegen kan därmed glida in i varandra, de måste inte följa en strikt ram (Bryman 2018, s. 709f.).

4.5 Tillförlitlighet

Vi avhåller oss från att bedöma denna studies kvalitet utifrån begreppsparet reliabilitet och validitet. Reliabilitetsbegreppet avser att pröva en studies pålitlighet i form av att exempelvis påvisa resultatens stabilitet och följdriktighet över tid och rum, och validitetsbegreppet talar om att studien uppbär mätbarhetskvalitet i form av att relevanta indikatorer används i den mätning som avses att göras (Bryman 2018, s. 207ff.). Enligt Bryman (ibid. s. 467ff.) så har de ovanstående begreppen sin främsta styrka och tillämpbarhet i kvantitativ forskning där en objektiv sanning vill göra sig gällande. Men utifrån Brymans (ibid.) redogörelse med referens till Guba och Lincoln så använder vi oss istället av begreppet tillförlitlighet i prövningen av denna studies kvalitet när vi vill upptäcka och begripa den mångfacetterade sociala verkligheten som omgärdar socialsekreterarna och deras sociala arbete med hemlöshet. En institutionell miljö som antas innefatta flera förklaringar och beskrivningar på det problem som vi vill undersöka. Detta begrepp uppdelas och tillspeksam i följande delkriterier:

4.5.1 Trovärdighet

För att ge denna föreliggande studie trovärdighet, så åligger det oss att säkerställa för att läsaren antas acceptera den beskrivning som görs av det empiriska materialet som ligger till grund för det analytiska resultatet. Genom utformandet av en semistrukturerad intervjuguide (se Bilaga 2) med stor vikt på förtydligande och utveckling av intervjupersonernas argument, detta upplevdes ge intervjupersonerna stor möjlighet i den öppna intervjusituationen att kommentera och tillrättvisa våra initiala tolkningar som vi gjorde i rummet. Vidare gavs också samtliga intervjupersoner möjlighet att kommentera det färdigställda resultatet, för att således kunna säkra mot att vår analys blir kontextuellt missvisande. De tolkningar som vi avser att göra om deras verklighet ska också uppfattas vara befogade och relevanta utifrån den empiriska miljö och teoretiska referensram som vi använder oss av (Bryman 2018, s. 467f.).

4.5.2 Överförbarhet

Med den kvalitativa ansatsen som vi antar, där vi hellre mer djupgående än svepande, med ett färre antal respondenter, så vill vi uppmärksamma att socialsekreterares erfarenheter inom ett visst fält av socialt arbete är kontextuellt beroende av det institutionella rum och den arbetsplats som de arbetar på. Kunskapen som skapas i intervjutillfället ska med fördel ta form av en fyllig beskrivning av arbetssituationen som vi undersöker. Denna detaljrikedom syftar till att ge oss svar om den specifika situationens sociala och relationella fenomen, och möjliggöra för en teoretisk tyngd i våra

fortsatta analytiska argument. En sådan detaljrik beskrivning i vårt empiriska material påstås därför av oss inte kunna generaliseras och förklara för hur alla socialsekreterare uppfattar sitt arbete med hemlöshet. Men sådana här fylliga utsagor som vi eftersöker att förmedla kan enligt Bryman (2018, s. 467f.) istället vara överförbara empiriska grunder för fortsatta studier av liknande fenomen.

4.5.3 Pålitlighet

Med avsikt att tillstyrka denna studies pålitlighet så påminner vi både läsaren och oss själva kontinuerligt om våra tappra försök att vara transparenta och tydliga med de val och beslut vi tagit under forskningsprocessen. Detta förmår vi att säkerställa genom att redogöra och problematisera för samtliga mer eller mindre problematiska skeenden av forskningsprocessen, genom att exempelvis redovisa för vårt val av intervjupersoner och presentationen av vår intervjuguide. Först och främst har den interna granskningen i uppsatsarbetet upplevts av oss själva som en viktig tillgång, att vi två författare har kunnat granska och revidera varandras analytiska tolkningar, samt metodologiska överväganden. Fortsatt har den kollegiala revisionen i form av handledningsprocessen och andra studenters opponeringar tillstyrkt och berättigat dess vetenskapliga relevans och kvalitet (Bryman, s. 468f.).

4.5.3 Möjlighet att styrka och konfirmera

Slutligen och konkluderande så har den ovanstående redogörelsen om tillförlitlighet gjorts i syfte att vårt studerande av socialsekreterarnas arbete med hemlöshet är gjort i god tro, utan att våra personliga värderingar påtagligt ochoreflekterat påverkat inriktningen och slutsatserna för vårt arbete. Våra analytiska påståenden och argument blir stärkta först då vi aktivt söker att inta en reflexiv ställning inför de eventuella skevheter som finns i vår förförståelse för det sociala fenomen och de personer som vi utgår från att studera. För att bejaka studiens tillförlitlighet och läsarens tillförlit gentemot oss författare så lägger vi stor vikt vid att problematisera och belysa hur vi är aktiva deltagare i kunskapsproduktionen som görs i de olika faserna av forskningsprocessen. På bästa sätt försöker vi genomlysa presentationen av våra metodologiska överväganden och ser oss oundvikligt som samskapande i både intervjusituationen och den tolkande analysen. Denna genomlysning konkretiseras ytterligare i följande avsnitt, angående hur vi dock kan undvika uppenbara skevheter som antas vara destruktiva för studiens syfte att närma oss socialsekreterarnas uppfattningar om arbetssituationen (Bryman, s. 470f.).

4.6 Forskningsetiska överväganden

I en kvalitativ studie måste man väga den skada som deltagarna kan lida av sitt deltagande mot de vetenskapliga fördelar som deras deltagande innebär (Kvale & Brinkmann 2014, s. 110f.). Då en av oss gjort sin VFU och nu arbetar på en arbetsplats där man arbetar med nödbiståndsrutinen var vi tvungna att överväga hur vi skulle ställa oss till att intervjua personal på den arbetsplatsen, med andra ord kollegor, i den stadsdelen. Vi valde därför först att försöka undvika respondenter från denna stadsdel eftersom det kan vara problematiskt att behöva delge sina uppfattningar till en kollega. Vi upplevde detta som en risk för påverkan på respondenten, eftersom den kommer ha fortsatt kontakt med en av oss. Denna avvägning gjordes med hänsyn till att respondenterna skulle få utrymme och möjlighet att känna sig anonyma och tala fritt utan framtida konsekvenser. I slutändan var vi ändå, tyvärr, tvungna att intervjua personal från denna stadsdel då vi annars inte hade fått tillräckligt med respondenter. Vi valde då att den av oss som inte jobbade i stadsdelen fick genomföra intervjuerna med den andre författarens kollegor.

För att adressera de forskningsetiska principerna som Vetenskapsrådets (2002) ställer upp så genomgås det nedan för hur samtliga principer har inarbetats och tagits hänsyn till i forskningsprocessen.

4.6.1 Informationskravet

Informationskravet innebär att informera berörda personer om undersökningens syfte, att deras deltagande är frivilligt, att de närsomhelst kan avbryta sin medverkan utan att behöva ange skäl till varför och de ska få veta vilka moment som ingår i undersökningen (Bryman 2018, s. 170f.). Vi har i vårt informationsbrev (Se Bilaga 1) inför intervjuerna informerat samtliga respondenter om studiens syfte, innebörden av deras medverkande samt hur vi förväntas att tillämpa de resterande forskningsetiska principerna som följer nedan.

4.6.2 Samtyckeskravet

Samtyckeskravet innebär att deltagarna i en undersökning själva har rätt att bestämma över sin medverkan (Bryman 2018, s. 170f.). Tillsammans med informationskravet uppnås premisserna för ett informerat samtycke (Kvale & Brinkmann 2014 s. 107ff.). Vi har tagit detta forskningsetiska krav i beaktande genom att i vårt informationsbrev informera respondenterna om deras frivilliga deltagande, vilket är avbrytbart. Men vi har valt att utelämna möjligheten för att avbryta deltagandet retroaktivt, och att respondenterna skulle kunna ställa krav på att vi måste förstöra

empiriskt material om de efter genomförd intervju ändå väljer att avbryta sitt deltagande. Detta gör vi i enlighet med Vetenskapsrådets (2002) rekommendationer.

4.6.3 Konfidentialitetskravet

Konfidentialitetskravet innebär att all data och personuppgifter om de som ingår i en undersökning förvaras på ett sådant sätt att en obehörig inte kan komma åt dem (Bryman 2018, s. 170ff.). Kvale och Brinkmann (2014, s. 109ff.) utvecklar kravet med att det inte heller ska gå att identifiera vem som har sagt vad och om något som har sagts går att binda till en individ ska detta först godkännas av individen. Vi kommer enbart att förvara vår data på våra personliga enheter och de kommer endast visas upp för vår handledare. Det finns ingen anledning för oss i vår undersökning att inhämta personuppgifter så det kommer inte på något sätt dokumenteras. Vi har i de fall det förekommit någon information som skulle kunna bindas till en individ försökt undvika att använda denna information men om vi bedömt det som vetenskapligt relevant har vi inhämtat ytterligare samtycke från individen på att få använda det.

4.6.4 Nyttjandekravet

Slutligen har det också i enlighet med Vetenskapsrådet (2002) genom informationsbrevet framgått för samtliga presumtiva respondenter att deras enskilda utsagor och uppgifter enbart kommer att användas i det avsedda ändamålet för vår uppsats och därefter raderas.

5. Resultat och analys

I detta kapitel kommer vårt empiriska material att presenteras, detta kommer göras med en uppdelning och disposition på de tre huvudteman som framträtt som huvudsakliga och relevanta med anknytning till vårt syfte, och för att svara på våra forskningsfrågeställningar. Den följande empiriska presentationen görs utifrån den analytiska presentationsmodellen excerpt commentary units, där de empiriska citaten som kommer från våra intervjuer och de analytiska resonemangen presenteras löpande i en integrerad och sammanflätad form (Rennstam och Wästerfors 2015, s. 49f.). Analysen av våra tre framlagda huvudteman; Den juridiska diskursen, Gräsrotsbyråkraterna och Klientens egna ansvar kommer göras utifrån de teoretiska begreppen som tidigare presenterats i Kapitel 3 - Teoretiskt perspektiv, samt med återkoppling till den tidigare forskningen som avhandlas i Kapitel 2 - Tidigare forskning.

5.1 Den juridiska diskursen

I vårt första huvudtema kommer findings relaterade till den dominanta juridiska diskursen och tidigare forskning att presenteras. Temat har delats in i två underrubriker där den ena Lagrum och nödbiståndsrutinens riktlinjer redogör för kopplingar till socialtjänstlagen (2001:453) samt riktlinjer för nödbiståndet. Den andra rubriken Rättssäkerhet och rättspraxis redogör förutom att relatera till vad våra respondenter har haft att säga om rättssäkerhet och rättspraxis också hur det format begreppet målgrupp och vad det gör med synen på socialt kontra strukturellt hemlösa. Båda dessa underrubriker kommer i sin tur innehålla ytterligare underrubriker som mer specifikt benämner vad som avverkas under varje liten del. Vi har i det kommande avsnittet valt att använda lagrum och riktlinjer vilka tidigare har tagits upp i uppsatsen. Denna lagtext används som ett analytiskt stöd i kopplingen mellan vårt eget empiriska material och det teoretiska analysverktyget som vi avser att använda, det gällande lagrummet kontextualiserar således det teoretiska begreppet. Vår tanke är även att det underlättar läsbarheten för läsaren, då de analytiska argumenten presenteras i sin helhet med lagtext infogat för läsaren, och inte med referens till tidigare delar av vår studie.

5.1.1 Lagrum och nödbiståndsrutinens riktlinjer

5.1.1.1 *Det yttersta ansvaret*

Socialtjänstlagen (2001:453) 2 kapitlet 1§ stipulerar att “Varje kommun svarar för socialtjänsten inom sitt område, och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de

behöver. Detta innebär ingen inskränkning i det ansvar som vilar på andra huvudmän.”. Lagrummet är tydligt i att kommunen har det yttersta ansvaret för alla sina medborgare och att den enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Detta är vad en av våra respondenter hänvisar till som det yttersta ansvaret.

Jag kommer ihåg när jag pluggade, att jag tyckte det var upprörande att höra det, för att socialtjänsten har ju det yttersta ansvaret, men nu kan jag liksom förstå - för vad är socialtjänstens uppdrag? Det är ju att hjälpa de allra mest utsatta, och vara där, när det inte finns något annat, det yttersta ansvaret. Vi har begränsade resurser, och vårt uppdrag är att fördela resurser, om man förenklar det, det är ju att fördela resurser.

[Respondent 1]

Respondenten hänvisar här till sin studietid och att den då tyckte det var upprörande att socialtjänsten inte hjälpte alla. Lagrummet uttrycker att socialtjänsten har det yttersta ansvaret för alla sina medborgare i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver. Men lagrummet har sedan studietiden fått en annan innebörd för respondenten eftersom respondenten har ändrat på hur den ser på det yttersta ansvaret och vilka som innefattas av det. Vi tänker oss att det skett en förskjutning hos respondenten, på grund av begränsade resurser, av vad det yttersta ansvaret innebär till att vara en smalare och hårdare definition. Det här kan kopplas till Jönssons (2019) tidigare forskning där socialarbetare anser sig snarare vara en verkställare av organisationens effektivitetskrav än att hjälpa människor till välfärd. Även om definitionen av det yttersta ansvaret har ändrats hos respondenten är lagrummet något som måste beaktas i enlighet med att det i socialt arbete finns det olika typer av lagar och regler en socialarbetare måste förhålla sig till (Healy 2014, s. 43f.).

5.1.1.2 Korta beslut

Om den hjälpsökande uppfyller kraven för rätt till Nödbistånd innebär det ett schablonbelopp på 500 kronor (för ensamstående) per dygn så att den hjälpsökande själv kan lösa sin situation på företrädesvis vandrarhem. Detta bistånd beviljas max sju dygn åt gången. Efter dessa sju dygn måste klienten återansöka om behovet kvarstår. I och med införandet av nödbiståndsrutinen är riktlinjerna att besluten ska vara korta, max sju dagar per beslutsperiod.

Rutinen innebär tätare uppföljningar, det är max en veckas beslut. Det gör att man träffar klienten oftare, att man kanske påminner klienten om dennes skyldigheter oftare och kan ändra bedömningen snabbare om det behövs. På det sättet ger det vissa ramar till klienterna, vilket saknades tidigare. Det funkar också som ett sätt för oss socialsekreterare att det blir tydligare i hur vi ska tänka när det gäller akut boende, vad vi ska titta på. Så jag tror att det har varit en bra ändring. Det har blivit pedagogiskt både för klienter och för socialsekreterare. Så man har helt enkelt fått till sig att man ska skärpa sig, man ska söka aktivt, man ska följa upp, man ska bedöma, man ska utreda, det är klart och tydligt när beslutet går ut och då ska det göras samma dag. Det ska inte göras om en vecka eller imorgon, det ska göras idag. [Respondent 2]

Att du som socialsekreterare ska skärpa dig? [Intervjuare]

Exakt, exakt. Jag har inga problem med det men kanske vissa här har haft det. Och det gjorde så att, jag har jobbat med boendefrågor sedan 3 år tillbaka, det var ganska ofta så att när en klient var placerad på akutboende så gav man direkt beslut på en månad. Det fanns ingen pågående uppföljning eller kontroll, hur söker man, vad händer? Sedan kom klienten efter en månad och hade inte sökt tillräckligt då var vi tvungna att tänka hur vi skulle göra. Ska vi förlänga lite till? Eller så förlängde man för ansvarig socialsekreterare var sjuk och så förlängde man och förlängde. Det ger ingen bra signal till klienten. Klienten känner att man kan bli lite slarvig, man känner att man ändå beviljas. På så sätt har förändringen varit bra. Det har blivit tydligare både för socialsekreteraren och klienten, hur dom ska göra. [Respondent 2]

Respondenten gör en jämförelse med hur det fungerade innan nödbiståndsrutinen och argumenterar för att de korta besluten gjort det mer pedagogiskt både för socialsekreterare och klienten. Respondenten uttrycker att socialsekreterare innan nödbiståndsrutinen kunde förlänga beslut på slentrian utan någon uppföljning eller kontroll. Med nödbiståndsrutinen kan socialsekreterare inte längre vänta med utredningar, bedömningar och uppföljningar utan de måste göras till samma dag besluten går ut. Respondenten menar också att det nödbiståndsrutinen gjort det mer tydligt för klienterna vad som förväntas av dem vilket ger en bättre signal till klienterna. Respondenten tar också upp fördelen i att träffa klienten oftare dels ur kontrollsyfte men också för att kunna skaffa sig en bättre grund för bedömningar. Enligt Healy (2014) innefattar den juridiska diskursen också yrkesspecifika riktlinjer, i det här fallet nödbiståndsrutinens riktlinjer, och inget ansvar är större, viktigare eller mer prioriterat än att först och främst följa lagen (riktlinjerna) (ibid, s. 44f.).

5.1.1.3 Ett självständigt liv

Socialtjänstlagen (2001:453) 4 kapitlet 1§ stipulerar att:

“Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

Den som inte kan försörja sig men som kan arbeta har rätt till försörjningsstöd enligt första stycket om han eller hon står till arbetsmarknadens förfogande. Om det finns godtagbara skäl har den enskilde rätt till försörjningsstöd även om han eller hon inte står till arbetsmarknadens förfogande.

Vid prövningen av behovet av bistånd för livsföringen i övrigt får hänsyn inte tas till den enskildes ekonomiska förhållanden om rätten att ta ut avgifter för biståndet regleras i 8 kap.

Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.”

Anledningen till att vi refererar till detta lagrum är att det är därifrån våra respondenter hämtat argumentet och därför uttrycker att socialtjänstens insatser ska leda till ett självständigt liv. Lagtexten säger är att bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) ska utformas på så sätt att den som får biståndet ska hjälpas på så sätt att personen inte längre behöver bistånd. Alltså målet med att få insatser enligt socialtjänstlagen (ibid.) är att man inte längre ska behöva insatser från socialtjänsten. En av frågorna vi ställde till våra respondenter var om att ställa de krav på motprestation som nödbiståndsrutinen kräver. Om de upplevde någon konflikt i att ställa tuffa krav och att samtidigt vara den som ska hjälpa människor, går det mot det sociala arbetets grundvärderingar?

Fast jag tänker att, det gör det ju inte, för i socialtjänstlagen står det att allt det vi gör också ska syfta till att människor kan leva ett självständigt liv, och det betyder ett liv där man inte är beroende av socialtjänsten faktiskt. Så att, jag tänker att det går ju hand i hand. [Respondent 5]

Respondenten menar att de krav som ställs på motprestation är helt i enlighet med lagtexten om ett självständigt liv. Alltså kraven innebär enligt respondenten att klienten ska hjälpas på så sätt att personen inte längre behöver bistånd. Respondenten rättfärdigar kraven med att de är till för att

hjälpa människor till ett självständigt liv. Kraven är inte problem, de är en lösning på problemet. Watts, Fitzpatrick och Brambley (2014) tidigare forskning visar på ett moraliskt rättfärdigande angående kravet på motprestation där resonemanget gällande nyttan med kravet på motprestation i allra högsta grad främst är ett moraliskt argument för många professionella, där samhälleliga normer och värderingar såsom ömsesidigt bidragande och social rättvisa rättfärdigar användandet av att ställa villkor på enskildas rätt till välfärd. Respondenten i det här fallet använder snarare ett juridiskt rättfärdigande i enlighet med Healys (2014) teorier om den juridiska diskursen som en dominant diskurs.

5.1.2 Rättssäkerhet och rättspraxis

5.1.2.1 Rättssäkerhet

Det verkar utifrån våra respondenter som att man innan nödbiståndsrutinen infördes saknade viss praxis för hur saker och ting skulle bedömas. I och med införandet av nödbiståndsrutinen blev rättsläget klarare.

Hur länge man som strukturell bostadslös kan få stöd av socialtjänsten för att kunna lösa sin situation på egen hand? Då hade man tidigare en Partillem, att det skulle vara 14 dagar men nu har man skannat av det juridiska området och det finns ingenting sådant som gäller, utan nu går man på Kammarrättsdomar. Det blir ju mer rättssäkert. Sen är det en del luckor i det hela som man gärna skulle vilja löser sig, Förvaltningsrättsdomar som kan gå upp i Kammarrätten. Exempelvis den enskildes skyldigheter att tacka ja och släcka nöden om det finns alternativ någon annanstans i landet. Där ger Förvaltningsrätten väldigt olika besked idag, vilket är lite frustrerande, men det bör komma Kammarrättsdomar. [Respondent 4]

Respondenten uttrycker att det är mer rättssäkert nu när "man har skannat av området" och går på de Kammarrättsdomar som finns för vägledning. Innan gick man på en förvaltningsrättsdom i Partille vilken sade att de strukturellt hemlösa bara hade rätt till bistånd i fjorton dagar. Däremot belyser responderten ett problem med att nödbiståndsrutinen är så pass ny att det inte finns vägledande domar ovanför Förvaltningsrätten vid vissa situationer samt att Förvaltningsrätten ger olika besked. Respondenten hyser dock en förhoppning att det snart bör komma Kammarrättsdomar som kan verka vägledande för hur dessa situationer ska bedömas. Respondenten sätter sin tilltro till att juridiken kommer lösa eventuella oklarheter med

nödbiståndsrutinen i enlighet med den juridiska diskursen. Respondentens argument att det nu är mer rättssäkert och vikten bakom ordet rättssäkerhet visar hur dominant den juridiska diskursen (Healy 2014) är inom socialtjänsten.

5.1.2.2 Vi skulle nog kunna ställa tuffare krav

Ytterligare ett exempel på att det saknas praxis vid vissa situationer i nödbiståndsrutinen är att socialsekreteraren upplever att man ibland varit mjukare än vad rättsläget, enligt Förvaltningsrätten, kräver och hur det komplicerar bedömningar.

Men sen är det lite, jag tycker det är lite svårt, vi har ju fått domar från Förvaltningsrätten, jag har inte jobbat så länge, men det var någon familj här som hade tackat nej till någon form av containerboende. De hade blivit erbjudna bostad när de sökte via blocket, någon form av typ containerboende beskrev de själva det som, jag vet inte för jag var inte och tittade på bostaden. De menade på att där kan vi inte bo, och det tror jag att socialsekreteraren också tänkte, att nej det var nog inte rimligt liksom. Men då sa Förvaltningsrätten att. jo de skulle tackat ja till detta för att man kan inte ställa de kraven om man är helt bostadslös. Då kan man inte ställa de kraven heller på att boendet ska vara helt optimalt, utan tak över huvudet är tak över huvudet. Så att jag tycker det är lite svårt också, eller svårt men, jag tänker att rättsläget är nog som sådant att vi hade kunnat ställa ännu tuffare krav på folk än vad vi gör faktiskt.

[Respondent 5]

Det här gör det så klart svårt att göra bedömningar och vi tänker att det kanske till och med gör saker än mer komplicerade när det går i riktningen att bedömningen varit för mjuk. Det blir ändå någon typ av rättfärdigande av att de till synes hårda krav nödbiståndsrutinen innebär ibland anses för mjuka enligt Förvaltningsrätten. Med tanke på att den dominanta juridiska diskursen (Healy 2014.) förespråkar en ännu hårdare linje bör det innebära att den enskilde socialsekreteraren hamnar i reflektioner om nödbiståndsrutinen snarare är för mjuk än så tuff som rutinen av omvärlden har kritiserats för.

5.1.2.3 Målgrupp, socialt hemlösa kontra nödbistånd, strukturellt hemlösa

I och med införandet av nödbiståndsrutinen har en tydlig skillnad gjorts i vilka som tillhör socialtjänstens målgrupp och vilka som inte gör det. De som tillhör socialtjänstens målgrupp är de så kallade socialt hemlösa medan de som inte tillhör målgruppen är de strukturellt hemlösa.

Det är det, att nu är det en processledare och det är stadsjurister som har skannat av hela det juridiska området. Vad innebär nödbistånd? Vad är det för krav man kan ställa? Då har dom kollat upp vägledande domar och skannat av och tagit av alla domar som finns i nuläget. Tidigare var det olika här och där, här hade dom någon Förvaltningsrättsdom, där hade dom någon annan dom som man gick efter, det var inte lika många vägledande domar. [Respondent 4]

I och med att staden skapade nödbiståndsrutinen, vad den innebär och vilka krav som kan ställas definierades också, utifrån rättspraxis, vilka som är målgrupp för rätt till bistånd i form av socialt boende enligt 4 kapitlet 1§ socialtjänstlagen (2001:453). De som tillhör målgruppen socialt hemlösa enligt Göteborgs Stad (2019b) Rutin nödprövning/nödbistånd boende måste uppfylla tre kriterier:

1. Vara helt bostadslös.
2. Ha speciella svårigheter att på egen hand skaffa bostad. Detta avser speciella svårigheter hos den enskilde (saknar förmåga), inte generella svårigheter i en stor stad med bostadsbrist. Om man enbart är drabbad av bostadsbristen i Göteborg med omnejd, eller inte kan prata svenska alternativt inte kunna söka på internet tillhör man inte denna målgrupp.
3. Tillhöra en socialt utsatt grupp som behöver särskild hjälp att anskaffa en bostad. Detta innefattar personer med missbruk, personer med funktionsnedsättning som har behov av annat stöd enligt SoL och LSS och personer som på grund av ekonomiska svårigheter/skulder inte accepteras av hyresvärd. Därtill tillkommer även ett ansvar för socialtjänsten att särskilt beakta barnperspektivet, hemmaboende ungdomar, stora barnfamiljer, personer på väg ut från kriminalvården, våld i nära relationer, akuta situationer och det yttersta ansvaret.

För att förtydliga uttrycker en av våra respondenter det väldigt kort, koncist och enkelt.

De som inte är i målgrupp, det är de som bara har rätt till nödbistånd. Medan de som är målgrupp har ju rätt till andra insatser. [Respondent 3]

Om vi tittar på det andra kriteriet uttrycker det tydligt att målgruppen socialt hemlösa uttryckligen inte innefattar strukturell hemlöshet "Detta avser speciella svårigheter hos den enskilde (saknar förmåga), inte generella svårigheter i en stor stad med bostadsbrist. Om man enbart är drabbad av bostadsbristen i Göteborg med omnejd, eller inte kan prata svenska alternativt inte kunna söka på internet tillhör man inte denna målgrupp.". Det tredje kriteriet uttrycker att man också måste "tillhöra en socialt utsatt grupp som behöver särskild hjälp att anskaffa en bostad." Uppfyller man dessa kriterier är man socialt hemlös och har rätt till bistånd från socialtjänsten till att få en bostad. Är man strukturellt hemlös, alltså om man inte tillhör denna målgrupp, så har man inte rätt till bistånd från socialtjänsten till att få en bostad men man kan ha rätt till nödbistånd för att undvika nöd det vill säga nödbiståndsrutinen. Utifrån den dominanta juridiska diskursen och rättspraxis har socialtjänsten i Göteborgs Stad alltså gjort skillnaden på vilka rättigheter socialt och strukturellt hemlösa har. Strukturellt hemlösa är enligt nödbiståndsrutinen egentligen inte socialtjänstens målgrupp utan en typ av hemlöshet man måste bevilja bistånd för att undvika nöd.

Och det kan ju också vara, man jobbar ju med en målgrupp som man inte, som inte socialtjänsten ska jobba med, och man jobbar med en målgrupp som man inte skulle behöva göra om andra aktörer som har ansvar för det hade gjort sitt. Om man till exempel hade planerat lite mer för den höga invandringen vi hade, men man fick ju inte prata om det, om man hade börjat bygga bostäder 2012-2013, eller sett det komma litegrann. Då kanske det inte hade sett ut riktigt så här illa, det hade varit bostadsbrist, absolut, men kanske inte riktigt så illa. Då kanske man inte skulle behöva ha den här rutinen, jag vet inte. Men samtidigt så arbetar man ju med en het fråga, så att det är spännande likväl. [Respondent 4]

Avslutningsvis uttrycker en av våra respondenter att bostadsbristen inte är socialtjänstens ansvar och att det tvingar socialsekreterare att jobba med ett problem som de egentligen inte borde jobba med men det är spännande eftersom det är en het fråga. De olika typerna av hemlösa definieras dessutom utifrån olika lagrum i socialtjänstlagen (2001:453) där de strukturellt hemlösa faller

under 2 kapitlet 1§ - “Varje kommun svarar för socialtjänsten inom sitt område, och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver” medan de socialt hemlösa faller under 4 kapitlet 1§ - “Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden ... för sin livsföring i övrigt.” (Göteborgs Stad 2019b). Det kan tyckas som petitesser i sammanhanget men det tydliggör hur man i och med nödbiståndsrutinen skiljer på hemlöshet och vem det yttersta ansvaret för de olika typerna av hemlöshet tillhör eller i fallet strukturellt hemlösa kanske snarare inte tillhör. För att återgå till det senaste citatet där respondenten uttrycker att strukturell hemlöshet inte är någonting som socialtjänsten ska jobba med. Återigen har den dominanta juridiska diskursen (Healy 2014) satt den ovillkorliga kursen som gäller inom socialtjänstens riktlinjer genom att definiera målgrupp, socialt hemlösa kontra nödbistånd, strukturellt hemlösa. Inget ansvar är större, viktigare eller mer prioriterat än att först och främst följa lagen (ibid, s. 44f.).

5.2 Gräsrotsbyråkraterna

I vårt andra huvudtematiska avsnitt kommer empiriska fynd relaterade till socialsekreterarnas institutionella roll som klientnära myndighetsutövare att presenteras. Huvudtemat har delats in i två underrubriker: Standardisering - Göra likadant, där de professionellas utsagor förklarar och ger förståelse för hur institutionella homogeniseringseffekter utmärker sig i den offentliga organisationen. Efterföljande undertema Handlingsutrymme - den individuella bedömningen avser till att förklara för hur det professionella handlingsutrymmet konstrueras inom ramarna för socialtjänstens verksamhet, i förhållande till Nödbiståndsrutinens klassificerande och styrande riktlinjer.

5.2.1 Standardisering - göra likadant

Det framträder ett unisont tema ur respondenternas uppfattningar som berör en positiv inställning till standardisering angående den samsyn som nödbiståndsrutinen möjliggör för socialsekreterarna sinsemellan. Den stora majoriteten av respondenter talar om att det är viktigt att det råder både samsyn och likriktning på såväl det egna socialkontoret som att det görs likadant över hela staden. Det följande citatet exemplifierar och förstärker för hur klienten ska behandlas lika, oberoende av vilken socialsekreterare den får. Bedömnings- och handläggningsprocessen inom den egna arbetsgruppen måste homogeniseras till ett visst gyllene snitt, det konkretiseras i detta exempel för hur en varsam generositet i bedömningen syftar till att inte underminera den kollegiala sammanhållningen och den framtida möjligheten att ge avslag.

Vi ger avslag, och det är lättare att ge avslag först istället för att bevilja. För beviljar man hela tiden med hänsyn till att någon har varit sjuk eller haft någon problematik, då är det svårare att ge avslag senare. Men ger man avslag från början så är det lättare att ändra till bifall efteråt. Det här måste vi vara väldigt hårda med, vi jobbar konstant med att vi alla har samsyn och ser likadant på alla ansökningar så det inte blir olika bedömningar. För det är farligt. [Respondent 2]

“För det är farligt.” Detta uttryck accentuerar den inneboende viljan för den enskilda institutionen att likrikta och standardisera det sociala arbetet, mot ett gemensamt verksamhetsmål och effektivitetskrav på insatsen. Detta gör det enligt Lipsky (2010, s. 13f.) förståeligt för att både möjligheten och behovet för de professionella att externt gentemot allmänheten standardisera bedömningen i det klientnära arbetet. Vi kan utifrån denna typ av uttryck göra det förståeligt för att professionella inom denna typ av välfärdsorganisationer befinner sig i en institutionell miljö med förhandlingsbara regler. Närvaron av både formella och informella regler skvallrar om den möjliga friheten i det klientnära bedömningsarbetet. Men här ger den överhängande risken för konsekvenserna av professionell autonomi upphov till den reglerande likriktning som råder inom arbetsgruppen, och resultatet blir en grogrund för standardiseringar. En annan respondent fortsätter:

Jag ser att det är fler positiva saker än negativa saker med att ha den här rutinen. För tidigare har det inte varit någonting att hålla sig i alls. [Respondent 4]

Den här typen av uttryck medför förståelse för hur regler och riktlinjer inte bara är att anse som stävande begränsningar i arbetet, utan också ett ledljus i den gråzon som de professionella enligt Johansson (2007, s. 44f.) konstant befinner sig i. Det blir i det nästkommande citatet mer tillspetsat för hur denna typ av rutiners standardiserande implikationer på det sociala arbetet även välkomnas som ett skydd mot omgivningen för den enskilda socialsekreteraren.

Jo det känns som att man kan känna sig lite dålig om man är lite för mjuk, den känslan kan man ju ha. Och den pratar vi ju om också. Och vi pratar om att vi gör lite olika. Och det är ju det som är, att vi vill komma till att vi gör lite mer enhetligt, så att vi inte sticker ut för mycket. Då känner man också support till varandra, att jag går ner där (och möter klienter) och jag vet att mina kollegor gör likadant, ungefär. Man får stå för

det, det är inte jag som säger det, det är inte jag som är elak här. Utan vi gör faktiskt så allihopa här. [Respondent 4]

Vi tar konkluderande i denna argumentation med stöd av Johansson (2007, s. 45f.) ställning till att inte enbart se på den byråkratiska organisationen utifrån ett "uppifrån-och-ner-perspektiv", där rutiner helt utan pardon landar i knät på passiva socialsekreterare. Utan här är det av intresse att belysa det aktiva aktörskapet som de enskilda socialsekreterarna besitter själva, de är i allra högsta grad involverade i skapandet av det institutionella utrymmet som de har att röra sig på. Att de professionella själva ger uttryck för att önska, eftersöka och välkomna standardisering, uppmärksammar närvaron av det spänningsfält som råder mellan den delegerade bedömningsfriheten de är tilldelade i det offentliga mandatet, och den oundvikliga osäkerheten som förekommer i ett klientnära myndighetsarbete där de professionella står till svars inför det allmännas tillsyn och kritik (Lipsky 2010, s. 15f.).

5.2.2 Handlingsutrymme - den individuella bedömningen

I det dagliga arbetet som socialsekreterarna utför så träffar de klienter som på olika grunder ansöker om nödbistånd för att säkra sitt boende. Ett centralt tema som utkristalliserar sig som gemensamt för samtliga intervjupersoner är hur den individuella bedömningen är ett centralt element i myndighetsutövningen som den enskilde socialsekreterarens utför i kontrakt med de hjälpsökande. Följande respondent förklarar och konkretiserar för vad denna individuella bedömning innebär för det sociala arbetet.

Dels är det ju det här, att man ska söka bostäder i hela landet, man ska inkomma med de handlingar vi begär, och det är kontoutdrag och kvitto från vandrarhem. Man ska bevisa att man har varit på det här vandrarhemmet, att man har utnyttjat pengarna till det man ska göra. Så det är det, men sen är det ju individuella bedömningar och det är där det knixiga är, speciellt om det är en klient som man inte har träffat så många gånger, och att göra en individuell bedömning. - Gör du ditt yttersta liksom?
[Respondent 1]

Tyngden i den individuella bedömningen betonas ligga på bedömningen som socialsekreterarna måste göra angående om klienterna gör sitt yttersta för att råda bot på sin situation, genom att vara aktivt bosökande. Den komplicerande beståndsdelen i bedömningsprocessen uttrycks i svepande

konsensus av socialsekreterarna ligga i hur man utför den individuella prövningen av klientens förmåga. Den följande problematiseringen kommer från en annan socialsekreterare som vidareutvecklar det föregående resonemanget kring den individuella bedömningens dubbelhet.

Kontoutdrag ska lämnas in, besökarlistor, listor som man antingen skriver själv, vad man har sökt, utskrivna skärmdumpar. Men det är en pågående diskussion, hur mycket är tillräckligt? Hur lite är för lite? Hur mycket är lagom? Det är väldigt individuellt.

[Respondent 2]

Att det är en pågående diskussion på arbetsplatsen belyser just det flyktiga professionella handlingsutrymme som Lipsky (2010, s. 13f.) redogör för, ett handlingsutrymme som ständigt är under press, och som kontinuerligt ifrågasätts och förhandlas om i en dragkamp mellan institutionens aktörer och olika intressen. Den professionella myndighetsutövningen och det tillhörande handlingsutrymmet formas kollektivt, det är inte bara fritt fram för vilken filantropisk fritänkare som helst och lägga sin prägel på den individuella bedömningen. I detta så visar sig de dämpande sociala strukturerna i den byråkratiska konformiteten, de finstilla villkoren som skuggar handlingsutrymmet gör sig gällande i att socialsekreteraren söker efter en tryggt reglerande medelväg i den individuella bedömningens spretighet.

Fortsättningsvis i linje med denna argumentation så ges det uttryck av intervjupersonerna för hur arbetssättet kring nödbiståndsrutinen har påverkat det professionella handlingsutrymmet på ett begränsande sätt. Det som för vissa socialsekreterare uttrycks som en strävan efter standardiserande trygghet för den egna verksamheten upplevs istället av andra socialsekreterare få hämmande konsekvenser för den professionella självständigheten. Följande citat exemplifierar hur det nuvarande arbetssättet inte lämnar tillräckligt med utrymme för ett handlingsutrymme där ett tillfredsställande socialt arbete ryms.

Nej, det känns ju inte som att man gör ett riktigt socialt arbete. Nej nej nej, det här trodde jag ju inte när jag började arbeta på socialkontor, att man skulle vara en sådan, det känns lite mer som att man är på Försäkringskassan, eller nåt annat. Men det är inte så mycket utredande, nej. Utan det är snabbt, bedöma, - kan den här fixa det på egen hand? - Vad är det som gör? Man grottar inte ner sig så mycket, man ger inte klienten så mycket tid. Och man vet hela tiden om, från ledningen att de vill att jag skall se det

som att det bara är strukturell bostadslöshet den här klienten har drabbats av. För att de lyfter ju upp att det är positivt att vi inte beviljar kommunala kontrakt. Utan det är mycket bättre att de bor på vandrarhem, och att de fixar det på egen hand, ge dom resurser av boendecoacher. Så att nej, det blir ju ett mindre kvalificerat arbete.

[Respondent 4]

Denna typ av uttryck materialiserar ännu en gång den paradoxala spänning och dialektik som utgör grunden för ett gräsrotsbyråkratiskt arbete, det ambivalenta tillståndet där socialsekreterarna slits mellan myndighetens kontroll och sitt eget utrymme för frihet. Denna dragningskraft som finns mellan handlingsutrymmet och den inneboende strävan efter struktur och standardisering för socialsekreterarna, påvisar hur den institutionella styrningen och den hierarkiska kontrollen å ena sidan kan få inlåsandande och negativa effekter för socialsekreterares handlingsutrymme och den professionella autonomin. Det nästkommande och konkluderande citatet vittnar slutligen för hur den här ständigt återkommande paradoxen utgör en analytisk slutpunkt och ett tematiskt konsensus med relevans till Lipskys (ibid, s. 14ff.) resonemang kring att det offentliga och klientnära sociala arbetet bör skildras utifrån den komplexa institutionella miljön som alltid är närvarande. Det sociala arbetet ska utifrån det nästkommande och vidare utvecklande citatet förstås vara mycket mer än ett manualbaserat och passivt arbete för pappersvändare, och när alltför rigida ramar implementeras så stöter man på patrull från de yrkesverksamma.

Sen tycker jag väl, från socionomsynpunkt, att man är lite överkvalificerad för den här typen av arbete egentligen. Dels så är man ganska mycket en sekreterare, en socialsekreterare, och mindre en socionom tycker jag här. Men jag känner att den här typen av arbete också får en att börja tvivla lite på sin förmåga. För att man har så lite delegation, man har så lite handlingsutrymme, att man nästan undrar - kan jag ens nånting? Eller litar nån på att jag kan nånting egentligen. Nej. (...) Men det blir ju väldigt dubbelt, alltså det är ju positivt att det finns tydliga ramar för det är ju väldigt krångligt, och det är liksom, man behöver tydliga riktlinjer. Men det begränsar ju också vad man faktiskt kan göra, och det bygger ju på att alla klienter har samma typ av problematik, som kan hjälpas på samma sätt. Och så ser det ju inte ut heller.

[Respondent 8]

Att de enskilda socialsekreterarnas handlingsutrymme upplevs vara villkorat och negativt påverkat och överröstas av verksamhetens mål på att effektivt massbehandla den målgrupp som det specialiserade arbetet är inriktat på, och att den professionella kompetensen inskränks av byråkratisk kontroll och hierarkisk styrning så framstår det i våra fynd i likhet med Jönssons (2019) forskningsresultat tecken på att ökad reglering och kontroll på de professionella medför en dissonant känsla gentemot kärnverksamheten som den människobehandlande institutionen har som egentligt innehåll och mål. Som Jönsson (2019) påvisar, kan vi utifrån de ovanstående utsagorna också se att de professionella ger uttryck för upplevelsen att anta en mer verkställande roll av socialtjänstens uppdrag och arbete till följd av den organisatoriska maktstrukturen som underställer socialsekreterarna verksamhetens krav på effektivisering. I rollen som verkställare av myndighetens riktlinjer så ställs den egna yrkesrollen på prov, då det vittnas om att när handlingsutrymmet begränsas av riktlinjer och verksamhetsmål så skiljs den nuvarande yrkesrollen från socialsekreterarens personliga kärnvärderingar, legitimitet och autonoma yrkesperson. Som avslutande replik för detta avsnitt så konkretiseras denna dissonans då en av intervjupersonerna uppmanar att “man ska vara ganska uppmärksam på det, att man inte låter liksom socialtjänstens riktlinjer ta över och påverka ens riktiga människosyn allt för mycket.”.

5.3 Klientens egna ansvar

I vårt tredje och sista huvudtema kommer findings relaterade till doxa och tidigare forskning att presenteras. Temat har delats in i två underrubriker där den ena Kraven på individen tar upp den individuella synen som genomsyrar socialtjänsten, hur socialtjänsten jobbar med att motivera klienter och hur doxan ser ut och reproduceras inom socialtjänsten. Den andra rubriken Den (o)värdiga klienten tar upp hur doxan kategoriserar klienter som värdiga eller ovärdiga klienter.

5.3.1 Kraven på individen

Vi kommer under följande underrubrik på temat vi kopplat till doxa visa på hur stark synen enligt våra respondenter är inom socialtjänsten på tilltron till att individen ska och kan lösa sitt sociala problem, sin bostadssituation själv. Vi kommer även ge exempel på hur motivationsarbete ser ut på socialtjänsten enligt våra respondenter. Men vi börjar med att ge exempel hur “det sitter i väggarna” på socialtjänsten att ställa krav på motprestation samt hur det är kopplat till tron på individen som problemlösare.

Vad tycker du om kraven? [Intervjuare]

Jag tycker det är jättebra. [Respondent 2]

Att man ställer krav? [Intervjuare]

Precis, det ska vara krav på motprestation. Jag tycker det är rätt. [Respondent 2]

Vad anser du att kraven fyller för funktion? [Intervjuare]

För att det ska finnas krav, tänker jag. Det är rätt att man gör något för att ha rätt till bistånd för hur kan vi annars bedöma vem som har och inte har rätt till bistånd? Vi har inte möjlighet att ge ett boende till alla, det är bostadsbrist, det finns ingen möjlighet. Det kanske inte är helt rätt att vissa personer ska få någonting utan att motprestera, det har alltid funnits krav, så jag tänker att det är helt rätt. Att folk känner press och många fattar då att nu måste dom verkligen jobba på och visa resultat annars kommer dom inte få beviljat. Det gör att dom är tvungna att vidta aktiva åtgärder för att förändra sin situation. [Respondent 2]

Respondenten börjar med att prata om varför det är bra med krav på motprestation, eftersom det gör att klienterna förstår att de måste anstränga sig för att beviljas bistånd samt att de aktivt själva måste försöka förändra sin situation. Respondenten pratar sedan om att det alltid har funnits krav från socialtjänstens sida och därför tänker respondenten att det är helt rätt att det ska finnas. Vi anser att det är tydliga exempel på doxan som respondenten verkar inom, "it goes without saying because it comes without saying" (Bourdieu 1977, s. 167f.) - det sitter i väggarna. Respondenten menar också att det har alltid varit så att det ställs krav vilket är en indikation på att doxan är ett värderingssystem som reproducerar sig själv och förs vidare från generation till generation av socialarbetare (Järvinen 2002a, s. 75ff.). Det är alltså enligt respondenten en nedärvd inställning inom socialtjänsten att det ska ställas individuella krav på klienterna och det tycker respondenten är bra. I det kan vi också skönja att de verksamma aktörerna inom fältet har incitament att försvara doxan, då ett ifrågasättande av egenskaperna som förvarar doxans integritet riskerar att omkullkasta hela fältets naturliga existens och i vidare led aktörernas sociala aktörskap och legitimitet (Bourdieu 1977, s. 164ff.). Vidare kan vi se kopplingar till den tidigare forskningen av Watts, Fitzpatrick och Brambley (2014) i att välfärdsorganisationen hellre aktivt ska uppmuntra den enskilda till att vara en aktiv bostadssökare och inte bara vara en passiv mottagare av hjälp.

Alltså, jag tänker att utåt sett, så är ju kraven till för att människor ska ta ansvar för sin egen livssituation. Men jag tänker också att egentligen är det en väldig kontrollfunktion

och det handlar väl om liksom den politiska strömningarna i samhället. Det ska vara, man ska göra, man kan inte bara få en massa saker gratis, du ska visa att du är värd det här, att du har gjort det du ska. [Respondent 8]

Jag tycker att det är så samhället i stort ska fungera. Man ska inte få någonting utan att göra någonting. Jag tycker att det lite kan likställas med arbetsförmedlingen. För att få a-kassa måste du söka jobb och du kan inte bara söka jobb i din hemstad, du måste söka lite utanför också. Du måste räkna med att kunna pendla två timmar. Däremot, så kan det väl vara så ibland med familjer som har bott här under tio-femton år eller en familj som har flyttat runt fem gånger senaste tio åren. Och man säger till att de behöver flytta igen. Den kan ju vara lite jobbig. Jag skulle ju inte själv vilja hamna i situationen, så är det ju. [Respondent 4]

Ovanstående citat visar också det Watts, Fitzpatrick och Brambley (2014) lyfter fram om att allmänna och normativa antagelser om att välfärdsvillkoren bygger på grunden av en samhällelig ömsesidighet, en bild av ett samhälle där alla bidrar, alla bär ansvaret, och vi är alla skyldiga varandra att göra rätt för oss. Det antas enligt Watts, Fitzpatrick och Brambley (ibid.) finnas en social rättvisa där alla ska förtjäna sin välfärd - utan friåkare. Nästkommande citat utvecklar synen på individen som ägare och lösning på problemet samt hur stress fungerar som en motivator till förändring.

Jaaa, alltså varje person måste ju ta ett eget ansvar och försöka lösa sin boendesituation. För det blir väldigt märkligt om socialtjänsten ska gå in och vara en bostadsförmedlare, och ta det ansvaret, och hjälpa folk som är bostadslösa. Då skulle inte boplatser behövas, eller blocket, eller alla sådana här olika bostadssajter. Det är ju väldigt uppstressande, att veta det. Då är det knappt nån ide ens att man packar upp sina saker, och då det blir det den här stressen att - jag måste verkligen försöka lösa min situation för jag vill inte ha de här korta besluten, att jag kan bara bo här några dagar. Alltså det är inget liv, då tar man tag i sin situation. Det är det jag har stött på. [Respondent 6]

Vad tycker du om det? Att de lever med den stressen? [Intervjuare]

Jag tycker det är bra att personen tar, att man vaknar upp och tar ett ansvar. För att socialtjänsten är ingen bostadsförmedling. Vi ska stötta och hjälpa människor att försöka lösa sin boendesituation. Men det innebär inte att vi ska hjälpa människor att försöka lösa sin boendesituation i flera månader eller i flera år. [Respondent 6]

Det finns även röster i Watts, Fitzpatrick och Brambley (2014) kvalitativa forskning som visar på en bild av att det sociala problemet lutar åt att göras mer och mer synonymt med tillkortakommanden på individnivå. Det här är något som också återkommer i vår empiri. Man antas lösa problemet genom att motivera förändring i personens beteende eftersom att få hjälp från socialtjänsten inte ska vara någon långsiktig lösning.

5.3.2 Den (o)värdiga klienten

Den enskilda klienten, som tar sitt ansvar över sin situation, som det överliggande huvudtemat avgränsar oss till att förklara, konstrueras på underliggande argument gjorda av socialsekreterarna där en tematiskt svepande klientsyn målar upp en klient "som har kapacitet, att man är kapabel att lösa sin boendesituation själv liksom". Klientskapet för den gruppen som aktualiseras för nödbiståndsrutinen kan ses som en icke-klientgrupp i den dikotomisering som görs gentemot den "egentliga målgruppen" som socialtjänsten kan bevilja sin hjälp till med hänsyn till de målgruppsrekvisit som myndigheten ställt upp. Det ges uttryck för hur den "egentliga målgruppen" ställs upp som en dysfunktionell referenspunkt gentemot den *nya* klientgruppen som omfattas av nödbiståndsrutinen. En av socialsekreterarna jämför klientgrupperna och konkretiserar i denna jämförelse mellan de olika grupperna således vilka förväntningar som finns på de personerna som omfattas av nödbiståndsrutinen. Det nedanstående citatet representerar denna typ av uttalanden angående skillnaden mellan strukturell och social hemlöshet, och i detta så definieras de personer som aktualiseras för nödbiståndsrutinen som *de strukturella*, och de som tillhör socialtjänstens ordinarie målgrupp benämns som *de sociala*.

Den strukturella är ju givetvis orsakad av att det inte byggts tillräckligt många bostäder, och det har ju inte vi ansvar för, socialtjänsten. Så att där drabbas klienter, familjer, för att andra i kommunen och även regeringen i högsta grad inte har tillsett att bygga tillräckligt många. Och den sociala, det är verkligen där som vi ska hjälpa till, men det blir lite paradoxalt också kan man tycka i ett helt samhällsperspektiv, att de som sköter sig, de som jobbar, de som kämpar, de får ingen bostad, men de som går och röker på och gör kriminella saker det är de som vi hjälper. Och andra sidan är detta vårt uppdrag, vi arbetar inte med friska människor här. Så kan man också säga att de friska människorna som man bedömer som strukturella, som är friska de bör också rimligtvis kunna flytta lite längre från, för de bör rimligtvis också kunna etablera sig på en annan

ort än i Göteborg. Och det är definitivt svårare med de som är socialt bostadslösa, de har också ett större behov av stöd, psykologer och det kan vara drogterapeuter, och så här. Och det kan vara väldigt svårt för de att flytta och etablera nya kontakter, så det finns väl en rimlighet i det också, att de inte ska flytta. Det är dom vi som sagt ska hjälpa, och de andra kan flytta. [Respondent 4]

Utifrån detta citat kan vi belysa de inneboende förväntningarna som finns på den skötsamme klienten, de klienter som förtjänar sitt klientskap och den medföljande hjälpen som socialtjänsten har att erbjuda. Vi kan utifrån dessa omgärdande antagelser som görs av socialsekreterare om förväntningarna på denna kapabla målgrupp utkristallisera moraliserande värderingar av en klient som genom sin prestation förtjänar att få hjälp. Med hjälp av Bourdieus (1977 s. 164f.) begrepp *doxa* så kan vi belysa för hur denna typ av resonemang utgör en naturlig logik om en skötsam klient med sin förmåga i behåll som borde förtjäna att få framgång. Detta synsätt som framställs som naturligt skapar ett förgivettaget kategoriserande och definierande värderingssystem som den efterföljande skaran av klienter mäts gentemot. Ett institutionellt mottagande där målet med insatsen är att klienten motiveras till att lösa situationen själv. Försättningsvis så konkretiserar det nästkommande citat för hur detta förtjänade klientskap regleras och formas genom den enskilda socialsekreterarens rättfärdigande av institutionens disciplinerande kontrollfunktioner.

Jag tänker, det jag har sett, är det här att man fattar väldigt korta beslut, och det gör ju att personen helt enkelt förstår väldigt tydligt att det här är ett tillfälligt boende. Och sen, personen vill inte bo i en ryggsäck (med sina enda tillhörigheter) om man säger så. Och då vi markerar också genom att säga att - är det så att du inte följer arbetsplanen så kommer du få avslag. Ibland kan det vara så också, så att personen kanske får avslag, och då måste personen flytta ut från vandrarhemmet, och sen omprövar vi personens beslut, eller personen kommer tillbaka och kanske ansöker om nödbistånd efter fyra dagar. Då får personen bifall igen. Så personen kan ju hoppa fram och tillbaka mellan bifall och avslag, väldigt mycket. Beroende på lite hur, om personen följer sin arbetsplan eller inte. Sen också det att personen helt enkelt tar tag i sin situation - för att vem är det som vill? (leva så). För att det är ju stressande, att veta om att jag har fått beslut som gäller i fyra dagar. Det är ju väldigt uppstressande, och veta det. Då är det knappt nån idé ens att man packar upp saker i från ryggsäcken. Och då det blir det här, stressen att - jag måste verkligen försöka lösa min situation för jag vill inte ha det här

korta boendet, att jag kan bara bo här i fyra dagar. Alltså det är inget liv, då tar man tag i sin situation. [Respondent 6]

Denna typ av moraliska resonemang medför enligt Järvinen (2002a s. 76f.) att det kategoriska systemet som utmärker sig inom fältets doxa, befäster sin position som ett sorterande, kategoriserande och ofta binärt system som antingen innefattar innanför- eller utanförskap för de aktörer som kommer i kontakt med det sociala gallringssystemet. För att bli accepterad inom värderingssystemets toleransramar så måste klienten likforma sig med de förväntningar som institutionen har på den enskilda. Det naturliga systemet cementeras i kravet på motprestation som socialsekreterarna moraliskt försvarar, där det anses nyttigt för klienterna att utstå institutionens kontrollfunktioner, där nyttan med insatsen anses ligga i att det får de att sköta sig och göra det som krävs för att stävja sin hemlöshet. Grunden till dessa moraliska antagelser som underbygger rättfärdigandet av det naturliga synsättet som präglar socialsekreterarnas inställning görs utifrån en logik av att målet får helga medlen. Där målet är att få den enskilda att på egen hand ta sig ur sin hemlöshetssituation. De karaktäriserande medel som intervjupersonerna framställer görs i form av både piska och morot, funktionen för kravet på motprestationen i det motiverande arbetet formuleras nyanserade på följande sätt:

Ja vi har ju det, man blir mer aktivt, och jag säger till klienterna att - nu tar du den här arbetsplanen, så går du ner till stadsbiblioteket, så sätter du dig i en orange fåtölj där med din telefon eller så går du och sätter dig vid en dator. Och så söker du. Och jag brukar säga det att - hjälp mig litegrann, för att om du gör detta, så kan det vara lättare för mig att bevilja. Så att definitivt, för de tycker att det är lite jobbigt att söka och flytta runt, så. Men det här, jo, så det är det positiva. [Respondent 4]

Det motiverande medlet antas i olika former av olika intervjupersoner, men den återkommande gemensamma nyttan som den syftar till att frambringa är klientens autonoma skötsamhet och prestation. Det föregående citatet och det tematiska element som det syftar till att belysa påvisar likt Whitefords (2010) forskningsresultat att klientens nyttjanderätt till offentliga välfärdsmedel görs med ett förbehåll på att ett transaktionellt avtal måste ingås mellan individ och institution, där den enskilda klienten genom sin skötsamhet och värdighet påtalar sitt behov till hjälp för socialsekreteraren. Den självklara föreställningen om att "ingenting är gratis här i livet" återfinns vi i Dobsons (2011) forskningsresultat där socialsekreterare rättfärdigar de kontrollerande och

disciplinerande inslagen i arbetet för att det på ett stärkande sätt antas förbereda klienten för det autonoma och ansvarsfulla samhällsdeltagandet. Konkluderande så belyser detta förgivettagande resonemang för hur genomlysningen av den verkande doxans bakgrundsbrus kan amplificeras och uppmärksamma att institutionens entitet och dess aktörer inte befinner sig i ett dött vakuum, utan i en socialt konstruerad struktur, en doxa, som delar skärningspunkter med en bred, djupgående och samhällscementerad doxa. Där en givetvis - helst ska klara sig själv.

6. Avslutande diskussion

Har det alltid funnits krav? Det känns nästan ironiskt att tala om institutionell spårbundenhet och cementerade normer “i dessa tider”, när världen förändras i snabbare takt än nyhetsrapporteringen och vi befinner oss i ett pandemiskt mellanspel. I begynnelsen av vårt uppsatsskrivande så var vår förförståelse grundad på en ödmjukt onyanserad bild av socialtjänsten och det arbete som gjordes utifrån nödbiståndsrutinen. Vår tidigare utgångspunkt baserades först och främst på den mediala kritik som rutinen har fått utstå i exempelvis SVT:s Uppdrag Granskning. Denna dystopiska bild förstärktes vidare i vårt inläsande på forskningsämnet och i presentationen av det nuvarande kunskapsläget som vi presenterar i kapitel 2 Tidigare forskning. Jönsson (2019) målar redan i titeln “Servants of a ‘sinking titanic’ or actors of change?” upp ett scenario av institutionell undergång och en arbetssituation som prövar det sociala arbetets traditionella kärnvärderingar. Det förvånade oss därför när vår empiri och vårt resultat visade på att respondenterna var positivt inställda till rutinen och förändringarna den inneburit. Däremot ska det tilläggas att även några av respondenterna troligtvis färgats av debatten utifrån, då de nästintill ursäktade sin positiva inställning genom att uttrycka att de trodde sig vara ensamma, bland kollegor, i denna inställning. I och med den generella positiva inställningen hos socialsekreterarna rättfärdigade de även de hårda krav som ställs på klienterna. I det har vi funnit vad vi uppfattar som en tydlig doxa utifrån en dominant juridisk diskurs i socialtjänstens arbete genom att det alltid har ställts krav på klienterna och därför så även ska göras framgent, eftersom det anses måste göras när man jobbar med ändliga resurser.

Återkommande för hela vårt resultat och vad vi tror även bortanför för just vårt resultat är paradoxernas ständiga närvaro i den miljö som socialsekreterarna verkar. Det finns en rad konflikterande värderingar som de professionella är tvungna att brottas med, och detta genomsyrar samtliga teman som vi redogjort för i resultatdelen. Dessa spänningsfält konkretiseras av socialsekreterarnas vittnesmål, där det i ljuset av Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkrati belyser balansgången mellan nödbiståndsrutinens standardiserande gynnande effekter visavi den kostnad detta medför på deras handlingsutrymme. Utifrån doxans ansats kan socialsekreterarnas situation belysas och förstås som en dragkamp mellan förgivettagna normer och värderingar som formar arbetet till att anta ett individuellt lösningsfokus på en bostadskris vilken befinner sig på en strukturell nivå (Bourdieu 1977, s. 164ff.). I dessa återkommande paradoxer så ställer respondenterna de filantropiska inslagen i det sociala arbetet på sin spets, i hur man som professionell å ena sidan arbetar motiverande, att klienterna ska åstadkomma ett liv i

självständighet och frihet från socialtjänsten, samtidigt som de professionella rättfärdigar institutionens kontrollfunktioner och den misstro som är inneboende i det faktum att klienterna måste bevisa sitt behov med prestation och skötsamhet. I detta ställs den enskildes autonomi och behovet av konstant kontroll i konflikt med varandra. Alltså individens frihet förmodas uppnås genom att de facto begränsa friheten. Socialsekreterarnas tilltro till kraven på motprestationer och att klienterna på grund av stress eller press själva ska lösa sin boendesituation tänker vi är problematisk utifrån ett långsiktigt perspektiv. Denna fråga lyfts också i Watts, Fitzpatrick och Brambleys (2014) forskning.

Även utifrån den dominanta juridiska diskursen kan paradoxer skönjas. Att klienten ska uppnå ett självständigt liv innebär även som socialsekreterare med ansvar för boendefrågor att man bara ser till det området. Att klienten uppnår självständighet i form av ett boende mitt ute i ingenstans innebär med största sannolikhet inte att klienten uppnår självständighet i form av sysselsättning eller monetär trygghet. Att enbart lösa bostadssituationen är inte en lösning som andas långsiktighet. Vidare finns det en paradox i att kategorisera hemlösa utifrån socialt och strukturellt hemlösa. Vi förstår att det utifrån Socialtjänstens perspektiv är önskvärt att definiera sitt ansvarsområde men det innebär ändå att det sociala grundproblemet i form av hemlöshet är oförändrat. Vem eller vilka som har ansvar för att boendesituationen har uppkommit påverkar inte klientens faktiska situation. Med denna kategorisering följer också olika syner på problemet och innehavarna av problemet och vem som ska lösa det. För de socialt hemlösa löser socialtjänsten boendesituationen, för de strukturellt hemlösa får de lösa det själva. Här uppenbarar sig återigen paradoxen i att individer åläggs att lösa problem som befinner sig på en strukturell nivå. Vems problem är det egentligen som socialsekreterarna löser med att ställa hårdare krav på motprestation på klienterna? Socialtjänstens, klienternas eller bostadsmarknadens? Eller är det bara samhällets förväntningar och normer som gör att kraven ställs, och frågan om vem lösningen är till för lämnas att hänga i luften? Vi tänker att det ligger mycket i samhällets värderingar om vem som har rätt till hjälp, den (o)värdiga klienten, och dessa samhälleliga förväntningar och krav genomsyrar därför socialtjänstens arbete. I detta behöver diskussionen vidare föras angående individers olika förutsättningar och utefter det deras förmåga att ta ett eget ansvar. Denna diskussion verkar helt ha glömts bort eller valts att ignoreras i nödbiståndsrutinen eftersom den baseras på tydliga riktlinjer om vad varje individ ska klara av men tar lite hänsyn till de olika klienternas bakgrunder och historia. Det finns en fara i att glömma eller ignorera vad en individ har i ryggsäcken utifrån sin socioekonomiska status, vilket visar sig i Watts, Fitzpatrick och Brambleys (2014) forskning.

Alltså att de som straffas hårdast i välfärdens sanktioneringssystem, tappar tilliten till välfärdsinstitutionerna och i denna uppstådda fientlighet stöts än längre bort från hjälpen. Vi anser att det är allvarligt om detta förbises och ser gärna att denna eventuella förskjutningsprocess är något som vidare forskning fokuserar på att undersöka.

Fortsättningsvis, på det inslagna spåret, ser vi ytterligare områden där vidare forskning är önskvärt. Med hänsyn till föregående stycke och vår titel så ställs vi inför frågan - kommer det alltid finnas krav? Kommer kraven alltid att rättfärdigas? I detta ser vi ett behov för att vidare forskning undersöker hur rutinens arbete utvecklas och fortskrider inom socialtjänsten över ett längre tidsspann. Därtill även en longitudinell uppföljning av vad denna typ av normalisering av att ställa hårdare krav på klienterna gör med socialsekreterarnas doxa, som nyexaminerade socionomer elddöps och fostras in i. Det finns utifrån vår empiri en väntan på viss juridisk praxis, förvaltningsrättsdomar som man hoppas gå till högre instanser. Hur denna praxis faller ut och vad detta får för eventuella långsiktiga och strukturella konsekvenser ser vi också som ett ämne för vidare forskning. Till sist, då vi på grund av forskningsetiska direktiv från fakulteten inte haft möjlighet att intervjua personer som är aktuella hos socialtjänsten, utan enbart talat om klienterna via socialsekreterarna, kvarstår det ett empiriskt tomrum som vidare forskning bör fylla för att fånga de essentiella avtrycken som nödbiståndsrutinens krav lämnar efter sig i den enskildes liv.

Referenslista

- Bourdieu, Pierre (1977) *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge University Press. New York.
- Bourdieu, Pierre & Wacquant, Loïc (1992) *An invitation to reflexive sociology*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Dobson, Rachael (2011) Conditionality and Homelessness Services; 'Practice Realities' in a Drop-in Centre. *Social Policy and Society*, 10(4): 547-557.
- Foucault, Michel (2002) *Vetandets arkeologi*. Lund: Arkiv.
- Göteborgs Stad (2019a) *Hemlösa och utestängda från bostadsmarknaden april 2019*. Göteborg: Göteborgs Stad, Fastighetskontoret.
- Göteborgs Stad (2019b) *Rutin nödprövning/nödbistånd boende*. Göteborg: Göteborgs Stad.
- Healy, Karen (2014) *Social work theories in context: creating frameworks for practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Johansson, Roine (2007) *Vid byråkratins gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkiv.
- Järvinen, Margaretha (2002a) Hjälpens universum - ett maktperspektiv på mötet klient och system. I Meeuwisse, A & Swärd, H. Perspektiv på sociala problem. Stockholm: Natur och Kultur.
- Järvinen, Margaretha. (2002b) Mötet mellan klient och system: om forskning i socialt arbete. *Dansk Sociologi*, 13(2): 73–84.
- Jönsson, Jessica H. (2019) Servants of a 'sinking titanic' or actors of change? Contested identities of social workers in Sweden. *European Journal of Social Work*, 22 (2): 212-224.
- Kvale, Steinar & Svend Brinkmann (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lipsky, Michael (2010) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel sage foundation.
- Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) *Från stoff till studie: Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Runquist, Weddig (2015) *Anvisningar transkribering*. Institutionen för socialt arbete. Göteborgs Universitet.
- SFS 1972:152. *Kungörelse om beslutad ny regeringsform*. Stockholm: Justitiedepartementet
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Socialstyrelsen (2017a) *Hemlöshet 2017 – omfattning och karaktär*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Sveriges Television (2020) *Uppdrag granskning - De nya hemlösa*.
[<https://www.svtplay.se/video/25556016/uppdrag-granskning/uppdrag-granskning-sasong-21-de-nya-hemlosa> Hämtat: 2020-02-12].
- Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

- Watts, Beth, Suzanne Fitzpatrick, Glen Brambley (2014) *Welfare sanctions and conditionality in the UK*.
York: Joseph Rowntree Foundation.
- Whiteford, Martin (2010) Hot Tea, Dry Toast and the Responsibilisation of Homeless People. *Social Policy and Society*, 9(2): 193-205.

Bilaga 1 - Informationsbrev

**Till dig som arbetar som socialsekreterare med ansvar för boendefrågor.
Information och förfrågan om deltagande i en intervjustudie gällande nödbiståndsrutinen.**

Studiens syfte

Vi är två socionomstudenter vid institutionen för socialt arbete på Göteborgs universitet. Vi har nu nått fram till termin sex och ska därmed skriva vår kandidatuppsats. Syftet och ambitionen med vår uppsats är att belysa socialsekreterares egna uppfattningar av arbetet med den klientgrupp som är aktuella för nödbistånd för boende och de krav på motprestationer som ställs på denna klientgrupp.

Vi vill genom vår uppsats söka rösterna hos er yrkesverksamma som utför det dagliga arbetet och ge en djupare förståelse för hur ni själva resonerar och uppfattar er yrkesroll och yrkessituation i arbetet med hemlösa som ansökt om nödbistånd. Vi tycker att det skulle vara intressant att ni får komma till tals, dels i ljuset av Uppdrag Granskningens två program om den strukturella hemlösheten men även i hur det är att verka i frontlinjen med införandet av en ny rutin. Därmed söker vi intervjupersoner som arbetar som socialsekreterare med ansvar för boendefrågor från hela Göteborgs Stad.

Studiens genomförande

Vår avsikt är att enskilt intervjua ett flertal socialsekreterare som arbetar med boendefrågor på olika stadsdelsförvaltningar i Göteborgs Stad. Intervjun beräknas ta mellan 45 och 60 minuter. Intervjuerna kan utföras varhelst det är mest bekvämt för dig. Samtliga intervjuer kommer att spelas in (enbart ljud) för att stödja oss i vårt fortsatta uppsatsarbete. Dessa ljudinspelningar och transkriberingar kommer enbart att användas i vårt uppsatsarbete, och kommer sedan att raderas vid slutfört uppsatsskrivande.

Din och arbetsplatsens medverkan i intervjun är anonym, och dina uppgifter behandlas konfidentiellt. Detta betyder att enskilda personers namn eller verksamheter inte kommer att skrivas ut i den färdigställda uppsatsen. Under arbetet kommer det som sägs under intervjun bara vara tillgängligt till oss och vår handledare. Det är så klart frivilligt att delta i studien, och deltagandet kan avbrytas utan att skäl behöver anges.

Vår önskan är att genomföra intervjun, närhelst det passar dig, under perioden **16-27 mars**. Vi är tacksam om du hör av dig så snart som möjligt, så att vi kan boka in en tid för intervju!

Christopher Savin
gussavch@student.gu.se

Andreas Pettersson
guspetanch@student.gu.se

Handledare:

Deniz Kellecioglu
deniz.kellecioglu@socwork.gu.se

Bilaga 2 - Intervjuguide

Inledning - informerat samtycke

Presentation av oss själva, undersökningen och de forskningsetiska principerna:

- Uppsats om det sociala arbetet med hemlöshet, och *Nödbiståndsrutinen*.
 - Informerande om ljudinspelning under intervjun.
 - Deltagandet som respondent är frivilligt.
 - Anonymitetskravet - inga enskilda namn på personer eller stadsdelar.
 - Konfidentialitetskravet, publicering av data sker enbart i uppsatsen.
-

Bakgrundsfrågor

- Vad är din yrkesroll här?
- Hur länge har du arbetat här?

Ämnesfrågor

1. Förra året fick ni en ny rutin i staden, *nödbiståndsrutinen*, hur har detta påverkat ditt arbete? (*yrkesroll/yrkesidentitet/delegation/handlingsutrymme*)
 - a. Vilka är det som söker nödbistånd?
 - b. Nya/större utmaningar/begränsningar i arbetet?
 - c. Vilka fördelar kan du se med införandet av *nödbiståndsrutinen*? Konkreta exempel?
2. Vad finns det för krav som de sökande måste uppfylla för att ha rätt till nödbistånd?
 - a. Hur bedömer du att kraven uppfylls?
 - b. Vad tycker du om de här kraven?
 - c. Vad anser du att kraven fyller för funktion?
3. Är du bekant med uttrycken strukturellt och socialt hemlösa? Skiljer sig arbetet mellan de olika målgrupperna?
 - a. Vad tänker du om att vi har olika typer av hemlöshet?
 - b. Ställs det olika krav på olika målgrupper? Hur?
 - c. Vad tänker du om det?
4. Hur upplever du att *nödbiståndsrutinen* hjälper människor att ta sig ur sin hemlöshet?
 - a. Kan du ge exempel?
5. Hur upplever du att *nödbiståndsrutinen* hämmar människor att ta sig ur sin hemlöshet?
 - a. Kan du ge exempel?

Avslutning

- Är det något annat du har tänkt på under intervjun som du vill lägga till eller förtydliga?
- Har du några andra, övriga frågor?