



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

”VAD SKULLE JANNE JOSEFSSON SÄGA OM DETTA?”

En kvalitativ studie om hur socialsekreterare upplever allmänhetens bild av socialtjänsten och dess påverkan på yrkesprofessionen och det sociala arbetet.

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

VT 2020

Författare: Julia Ekström och Katarina Fränkel

Handledare: Staffan Höjer

Antal ord: 19 981

Abstract

Titel: ”Vad skulle Janne Josefsson säga om detta?” – En kvalitativ studie om hur socialsekreterare upplever allmänhetens bild av socialtjänsten och dess påverkan på yrkesprofessionen och det sociala arbetet.

Författare: Julia Ekström och Katarina Fränkel

Studien syftar till att undersöka vilka uppfattningar och föreställningar kring socialtjänsten som socialsekreterare inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg möter från allmänheten samt hur detta hanteras. Vidare undersöks hur yrkesprofessionen påverkas av det här och vilka konsekvenser det kan ge för det sociala arbetet. Studien är genomförd med en kvalitativ forskningsdesign utifrån prestrukturerade intervjuer med sex socialsekreterare och två fackförbundsrepresentanter från Akademikerförbundet SSR samt Vision. Materialet analyserades genom tematisk analys. Studiens resultat visar att socialsekreterarna ger uttryck för att de möter motstridiga uppfattningar om socialtjänsten från såväl närstående, klienter och deras anhöriga samt politiker. Medias snedvridna framställning av socialtjänsten tycks avspegla sig i allmänhetens bild. Strategier som socialsekreterarna använder för att hantera allmänhetens uppfattningar inbegriper att inbördes bekräfta varandra kollegor emellan för att hävda sin legitimitet, försvara sitt yrkesval för utomstående och nyansera bilden av klienterna. Socialsekreterarnas erfarenheter av att möta i regel negativa och onyanserade uppfattningar kring socialtjänsten får betydelse för yrkesprofessionen såtillvida att de känner sig misstrodda och ifrågasatta i sin professionella yrkesutövning. En risk är att socialsekreterare upplever en rädsla att göra fel vilket inverkar på arbetsförmågan och försvårar samverkansarbetet. En vidare konsekvens kan bli att människor inte söker hjälp trots behov, vilket kan medföra samhällskostnader och onödigt lidande för individer. Av analysen framgår att socialsekreterares legitimitet påverkas av allmänhetens uppfattningar vilket riskerar en avprofessionalisering och underminering av kunskap inom det professionella fältet. Uppmärksamhet kring socialtjänsten i media kan också innebära möjligheter att åstadkomma förändring mot bättre arbetsförhållanden och högre status.

Nyckelord: *Media, socialtjänsten, socialt arbete, yrkesprofession, legitimitet.*

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Bakgrund och problemformulering.....	5
1.2 Syfte och frågeställningar	6
1.3 Studiens relevans för socialt arbete.....	6
1.4 Kontextualisering och avgränsningar.....	7
1.5 Arbetsfördelning	8
2. Tidigare forskning.....	9
3.1 Medias bevakning av socialtjänsten.....	9
3.2 Hur socialarbetare uppfattar och förhåller sig till medias bevakning och allmänhetens föreställningar	10
3.3 Socialarbetares professionella identitet.....	11
3.4 Konsekvenser av medias granskning och allmänhetens uppfattningar.....	12
4. Teoretiskt ramverk och begrepp	14
4.1 Professionsteori.....	14
4.1.1 Professionellt gränsarbete	15
4.1.2 Statusordningar	16
4.1.3 Professionellas förtroende och legitimitet	16
4.2 Granskningssamhället	17
5. Metod	19
5.1 Val av forskningsdesign och metodologisk utgångspunkt.....	19
5.2 Urvalsprocess.....	20
5.3 Genomförande av intervjustudien.....	21
5.4 Bearbetning av empirin och analysmetod.....	22
5.5 Metodreflektion.....	23
5.6 Studiens tillförlitlighet och generaliserbarhet.....	25
5.7 Forskningsetiska överväganden	26
6. Resultat och analys	28
6.1 Uppfattningar om socialtjänsten som socialsekreterare möter	28
6.1.1 En onyanserad bild.....	28
6.1.2 Betydelsefullt arbete	29
6.1.3 Fördomar om målgruppen.....	30
6.1.4 Positivare bild om man är mer insatt	31
6.1.5 Höga och orimliga förväntningar.....	33
6.2 Strategier och förhållningssätt	35
6.2.1 Inbördes bekräftan	35

6.2.2 Försvara, förklara och nyansera	37
6.2.3 Undvikande	39
6.2.4 Kommunikation och gott bemötande	42
6.3 Påverkan på professionen	43
6.3.1 Statushierarkier	43
6.3.2 Brist på tillit och erkännande	47
6.3.3 Förbättrade villkor	48
6.4 Konsekvenser för det sociala arbetet	51
6.4.1 Människor undviker socialtjänsten	51
6.4.2 Rädd organisation	52
6.4.3 Samverkansarbete försvåras.....	54
6.4.4 En paradox: många vill bli socionomer	55
7. Slutsats och diskussion	57
7.1 Vidare forskning	59
Referenslista.....	61
Litteratur	61
Webbkällor.....	62
Bilagor.....	64
1. Informationsbrev.....	64
2. Samtyckesblankett	66
3. Intervjuguide till socialsekreterare.....	67
4. Intervjuguide till fackförbundsrepresentanter.....	69

1. Inledning

1.1 Bakgrund och problemformulering

Målet med socialtjänstens verksamhet är enligt Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) 1 kap. 1 § att främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Vidare anges i Socialtjänstlagen 2 kap. 1 § att socialtjänsten har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Enligt International Federation of Social Workers definieras socialt arbete som “ a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work” (IFSW, 2014-08-06). I enlighet med denna definition är en stark drivkraft hos många socionomer en övertygelse och vilja att bidra till förändring och samhällsutveckling genom sitt yrke. Det här framgår i en nyligen utgiven bok av Akademikerförbundet SSR med titeln *Med bredden som spets - om socionomers yrkesidentitet*, som författats av Cristina Josefsson. Socionomer framskrivs i boken som personer med stort engagemang att slåss för rättvisa (Josefsson, 2018).

Som kontrast till vad som ovan beskrivs som kännetecknen för socionomer och det sociala arbetet tycks det emellertid florera uppfattningar och föreställningar kring socialtjänstens verksamhet som symboliserar något helt annat. Som blivande socionomer blir vi allt som oftast uppmärksamma på olika föreställningar hos allmänheten vad gäller socionomyrket och socialtjänstens arbete. Vi har många gånger mött ifrågasättande kommentarer från omgivningen över det yrkesval vi har gjort baserat på föreställningar om att yrket är slitsamt och krävande eller att socialtjänsten motarbetar människor och splittrar familjer. Det är inte heller ovanligt att stöta på olika negativa skildringar av socialtjänsten i massmedia och kritiserande inlägg på sociala medier. För bara några veckor sedan florerade en tråd på Facebook där en privatperson anklagade socialtjänsten för att på felaktiga grunder omhändertagit ett barn. Tråden fick snabb spridning och på bara några dagar fylldes kommentarsfältet av upprörda kommentarer om att socialtjänsten utnyttjar sin maktposition och splittrar familjer. I kommentarsfältet fick personen i fråga även råd att vända sig till pressen för att visa hur illa socialtjänsten betar sig.

Samtidigt framkommer i Sveriges kommuner och regioners (2019) nyligen genomförda nationella brukarundersökning att de flesta brukarna inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg emellertid är nöjda med stödet de erhåller från sina kommuner. Brukarna inom missbruks- och beroendevården uppvisar i relation till socialtjänstens övriga verksamhetsområden något högre nöjdhetsfaktor. Vad gäller möjligheten att ha inflytande över den typ av hjälp man får från socialtjänsten framkommer att brukare inom enheterna för ekonomiskt bistånd och barn- och ungdomsvården är något mindre nöjda.

Det verkar alltså finnas en stor diskrepans mellan socialtjänstens huvudsakliga mål och arbetsförfarande och hur socialtjänsten många gånger uppfattas av allmänheten och framställs i massmedia och på sociala medier. Denna diskrepans är ett skäl till att närmare undersöka vilka uppfattningar och föreställningar som yrkesverksamma socialsekreterare faktiskt möter från allmänheten samt hur detta hanteras och påverkar yrkesprofessionen och det sociala arbetet.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka vilka uppfattningar och föreställningar kring socialtjänsten som socialsekreterare inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg möter från allmänheten samt hur detta hanteras av socialsekreterare. Syftet är vidare att undersöka och analysera hur yrkesprofessionen påverkas av det här och vilka konsekvenser det kan ge för det sociala arbetet.

För att uppnå syftet med studien ämnar vi besvara följande frågeställningar:

- Vilka uppfattningar om socialtjänsten möter socialsekreterare i yrkesrollen och privat?
- Vilka strategier och förhållningssätt använder socialsekreterare för att hantera allmänhetens uppfattningar och föreställningar?
- Hur påverkas yrkesprofessionen av allmänhetens bild av socialtjänsten?
- Vad kan detta ge för konsekvenser för det sociala arbetet?

1.3 Studiens relevans för socialt arbete

Socialtjänsten är som nämnt en verksamhet som ytterst finns till för att bistå samhällets medborgare med stöd och hjälp. Akademikerförbundet SSR poängterar i sin bok att socialtjänsten är det sociala arbetets kärnverksamhet samt socionomernas expertområde (Josefsson, 2018, s. 38). Karin Kullberg (2011) visar i sin avhandling om socionomers

karriärmönster att drygt 60 procent av nyutexaminerade socionomer inleder sin yrkesbana i socialtjänstens myndighetsutövning, men få stannar kvar. Jobbet som socialsekreterare tycks alltså blivit ett genomgångsyрке. Vi ser att det är anmärkningsvärt att socionomer, som drivs av en övertygelse att göra gott och bidra till förändring, ändå frekvent tycks lämna sitt kärnområde. Vidare håller vi det för troligt att det är av stor vikt att människor i samhället har tillit och förtroende för socialtjänstens verksamhet, för att socialtjänsten ska kunna utföra sitt uppdrag. Negativa uppfattningar som florerar kring socialtjänsten skulle dessvärre kunna innebära det motsatta. Mot bakgrund av det här anser vi att studiens syfte och frågeställningar är relevanta att undersöka för det sociala arbetet ur både individ- och samhällssynpunkt.

1.4 Kontextualisering och avgränsningar

Uppsatsen berör den profession som omfattar yrkesutövande socionomer. För att besvara studiens frågeställningar har vi valt att intervjua yrkesverksamma socialsekreterare inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg samt två representanter från fackförbund med expertkunskap på professionen. I detta avsnitt ämnar vi ge en övergripande bild av socionomernas yrkesprofession och yrkesutövning samt kortfattat presentera fackförbunden.

I Sverige verkar idag drygt 40 000 socionomer (Saco, u.å.). Socialsekreterare är ett av de yrken som omfattas av socionomers yrkesprofession. Därtill omfattas professionen av bland annat kuratorer inom skola och sjukvård, behandlings- och fältassistenter, biståndsbedömare och enhetschefer (Brante et al. 2015, s. 25). Socionomutbildningen är den enda yrkesutbildningen på högskolenivå som ger examensrätt till en yrkestitel med inriktning på socialt arbete (Liljegren, 2008, s. 9, 13). Den främsta arbetsgivaren för socionomer är och har historiskt sett varit den offentliga sektorn, samtidigt som det sociala arbetet i takt med senare års samhällsförändringar allt mer bedrivs i privat regi. Socionomer är alltså verksamma inom ett vidsträckt arbetsfält och har en bred kunskapsbas (Ibid., s. 9).

Då Akademikerförbundet SSR och Fackförbundet Vision är de största fackförbunden i Sverige i sitt slag som förenar socionomer har vi i föreliggande uppsats valt att vända oss till dem för att erhålla perspektiv som kan tillföra en ytterligare dimension till studiens ämnesområde. Akademikerförbundet SSR är Sveriges ledande samhällsvetarförbund med omkring 70 000 medlemmar som alla är akademiker, däribland beteendevetare, folkhälsovetare och socionomer (Akademikerförbundet SSR, u.å.). Fackförbundet Vision har runt 199 000 medlemmar som spänner över ett brett fält av yrken, bland annat behandlingsassistenter och socialsekreterare (Vision, u.å.). Fackförbund spelar en viktig roll i

professioners professionaliseringsprocess då de bedriver opinionsbildning avseende yrkesgruppers legitimitet. De är också en betydande förhandlingspart vad gäller styrningen och kontrollen av yrkesutövningen på en övergripande nivå, sådant som inverkar på professioners status (Dellgran, 2015, s. 178). I uppsatsen behandlas det sociala arbetet som kunskapsområde där frågor om yrkesprofessionens legitimitet och status utgör centrala premisser, följaktligen har vi en tilltro till att intervjuer med representanter från fackförbunden bidrar till studiens argumentation.

I denna studie har vi valt att särskilt fokuserat på den gren av professionen som rör socialtjänstens myndighetsutövning. Vi har avgränsat undersökningen till att intervjua yrkesverksamma socialsekreterare som arbetar inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg specifikt inom enheterna barn och unga, missbruk och beroende samt ekonomiskt bistånd inom Göteborgsregionen. Socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning har mandat att göra bedömningar och fatta beslut som kan ha stor inverkan på människors liv, något som är utmärkande för människobehandlande professioner (Dellgran, 2015, s. 166). Samtliga enheter som denna studie inriktar sig mot handhar ärenden som berör många av samhällets medborgare. Vi förutsätter därmed att socialsekreterare inom dessa enheter på olika sätt stöter på flertalet uppfattningar och föreställningar kring socialtjänstens verksamhet, varför denna avgränsning görs.

1.5 Arbetsfördelning

Uppsatskrivandet har löpt på med gott samarbete och strävan efter jämn fördelning av arbetet oss emellan. Intervjuerna genomförde vi tillsammans, därefter transkriberade vi hälften av materialet var. Vid bearbetningen av empirin läste vi inledningsvis noggrant igenom materialet och påbörjade analysprocessen på var sitt håll. Därpå jämförde vi med varandra vad vi funnit och diskuterade fram överensstämmande teman. Vi har under skrivprocessens gång haft ett gemensamt dokument där vi båda varit aktiva och bidragit till uppsatsens alla delar. Vi har därmed hjälpts åt att komplettera och färdigställa textmassan för att skapa en sammanhållen och entydig struktur i uppsatsen.

2. Tidigare forskning

I följande kapitel redogör vi för tidigare forskning som är relevant för ämnesområdet i vår studie. Vid en genomgång av forskningsfältet har vi funnit mycket skrivet som rör medias bevakning och skildring av socialt arbete, i synnerhet gällande barn och unga, samt hur socialarbetare själva uppfattar och förhåller sig till den mediala bilden. Vi har dock haft svårt att finna nyare studier på området, varför vi delvis presenterar äldre forskning från 2000-talets början. I mindre utsträckning har vi hittat forskning som rör påverkan på socialarbetarprofessionen i relation till allmänhetens uppfattningar, de studier vi ändå påträffat återges nedan. I den forskning vi funnit relevant för vår uppsats har vi kunnat utläsa gemensamma och till viss del olika forskningsresultat vilka vi valt att indela och presentera i fyra temarubriker som relaterar till studiens frågeställningar. Nedan redovisas ett urval av såväl svensk som internationell forskning på området.

För att hitta tidigare forskning som berör uppsatsen ämnesområde har vi sökt i universitetsbibliotekets vetenskapliga databaser. För att få en bred ingång till de flesta samhällsvetenskapliga databaserna har vi sökt forskning via databasen Proquest social sciences. Därtill har vi använt oss av den tvärvetenskapliga databasen Scopus. För att finna relevanta artiklar har vi använt oss av sökord som “socialt arbete och massmedia”, “public perceptions of social work”, “social theories of the professions” och “professional identity”. Därtill har vi funnit relevant forskning genom information i databaserna om artiklar som refererar till varandra. Vi har då lagt vikt vid de artiklar som ofta förekommande blivit citerade och refererade till av andra artiklar.

3.1 Medias bevakning av socialtjänsten

Tommy Lundström (2004) presenterar i kapitlet “Mellan vardag & dramatik” i antologin *Sociala problem och socialpolitik i massmedier* sin egen forskning om hur socialt arbete skildras i svensk press. I en studie genomförd år 2001 undersökte Lundström och Andersson hur fem svenska dagstidningar skrev om socialt arbete med barn och unga i sin vardagsrapportering under fyra månaders tid samt hur pressen bevakar och rapporterar om dramatiska barnavårdsfall. Ett stort antal tidningsurklipp samlades in och analyserades både kvantitativt och kvalitativt i syfte att ge en bild av hur den mediala rapporteringen av socialt arbete med barn och unga konstrueras. Lundström menar att i synnerhet rapportering av enskilda dramatiska fall där barn far illa utan att socialtjänsten - enligt tidningarna - ingriper

korrekt bidrar till att forma synen på socialt arbete, då sådana fall ofta har en stark emotionell kraft. Sådana skrivelser inverkar också på socialarbetares egen självbild och uppfattningar om hur de tror att allmänheten betraktar dem. Enligt Lundström har socialsekreterare ofta en uppfattning om att det som skrivs om socialtjänsten i media är av negativ karaktär. Studien visar emellertid att det i den vardagliga pressbevakningen av socialt arbete med barn och unga förekommer artiklar och notiser där socialt arbete i förhållandevis stor utsträckning behandlas i positiva eller neutrala ordalag. Enbart 25 procent av de studerade artiklarna visade sig vara att betrakta som negativa.

Elinor Brunnberg (2001) framför att socialtjänsten som myndighet omnämns förhållandevis lite i pressens vardagliga bevakning. Brunnberg utförde under åren 1992–1994 en jämförande studie om medierapportering som påverkansfaktor inom socialtjänsten i Sverige och England. Studien utfördes genom djupintervjuer samt ett frågeformulär riktat till socialarbetare i de båda länderna. Resultatet visar att socialt arbete har varit mer skandalomsusat och granskat i media i högre grad i England än i Sverige. I England förs en annan välfärdspolitik och välfärdsstaten är utformad på ett sådant sätt att när incidenter inträffar, som uppmärksammas i media, utmålas socialarbetarna i den engelska pressen som syndabockar. Svenska socialarbetare har enligt Brunnberg inte belagts med negativ publicitet i samma utsträckning. När fall ändå rapporteras i media och information sprids till en bredare allmänhet görs det i de båda länderna vanligen i form av en gestaltning av olyckliga händelser där barn farit illa som orsakade utav att de professionella agerat fel och tillämpat bristfälliga arbetsmetoder. I artikeln påvisar Brunnberg att både svenska och engelska socialarbetare upplever att medias rapportering påverkar professionens status negativt.

3.2 Hur socialarbetare uppfattar och förhåller sig till medias bevakning och allmänhetens föreställningar

Gunvor Andersson och Tommy Lundström (2004) skriver i sin artikel *Socialarbetare om massmedier* om socialarbetares syn på medias bevakning av socialt arbete med barn och unga. De undersöker även hur socialarbetare tror att allmänheten påverkas av denna bevakning samt hur detta påverkar socialarbetares arbetsvillkor. Studien baseras på två fokusgruppsintervjuer med tio socialarbetare i två olika kommuner i Sverige. Resultatet av studien visar att socialarbetarna har en förhållandevis negativ syn på medias bild av socialt arbete. Det allmänna intrycket var att yrket framställs i media på ett snedvridet sätt utifrån två ytterligheter, antingen om socialarbetarnas oförmåga att bedöma risker och skydda barn eller

att de allt för lättvindigt omhändertar barn på alldeles för vaga grunder. Den mediala bild som dominerade socialarbetarnas diskussioner var enskilda extrema barnavårdsfall, framför annan rapportering om det vardagliga sociala arbetet. Vidare var socialarbetarna eniga om att det i medias rapportering saknas beskrivningar av människors positiva erfarenheter av socialtjänsten samt det sociala arbetets komplexitet och begränsningar. De anser att det saknas publicitet och förståelse om att arbetets förutsättningar och kvalitet påverkas av politik och resursfördelning.

Alison Legood, Michelle McGrath, Rosalind Searle och Allan Lee (2016) påvisar även de, utifrån en undersökning utförd i Storbritannien, att socialarbetare upplever en negativ och onyanserad inställning från allmänheten gällande socialt arbete som praktik och profession. Studien bygger på intervjuer med 16 socialarbetare inom olika verksamhetsområden där man undersökt hur yrkesverksamma socialarbetare erfar och hanterar allmänhetens uppfattningar. Resultatet av studien påvisar att socialarbetare upplever att allmänheten visar tveksamhet och lågt förtroende för de tjänster som socialt arbete innefattar. I linje med Andersson och Lundström (2004) påvisar denna studie att flera socialarbetare upplever brist på förståelse från allmänheten för komplexiteten i det sociala arbetet. I artikeln beskrivs olika strategier som socialarbetare använder för att hantera de nämnda uppfattningarna från allmänheten. På individnivå strävar många socialarbetare efter att förändra den allmänt negativa bilden genom ett "korrekt" beteende, exempelvis alltid hålla vad de lovar enskilda klienter samt komma i tid. En vidare strategi som tas upp är att aktivt framhäva professionen i positiva ordalag, både på individnivå och i större sammanslutningar. I studien hävdar några intervjuade socialarbetare att en vidare strategi de har är att försöka bortse från allmänhetens negativa attityder och inställning genom att fokusera på att bevara den egna känslan och förståelsen för socialarbetarprofessionens vikt i samhället.

3.3 Socialarbeters professionella identitet

I en studie genomförd på Nya Zeeland har Liz Beddoe, Barbara L Stanifort och Christa B Fouché (2019) undersökt nya zeeländska socialarbeters uttryck av yrkesstolthet och upplevelser av stigmatisering relaterat till professionen. Studien bygger på material insamlat via en onlineundersökning där 403 stycken socialarbetare tillfrågades om hur de tror att allmänheten uppfattar socialarbetarprofessionen. Utifrån undersökningen har Beddoe et al. sedermera analyserat hur socialarbetare uttrycker sin professionella identitet vad gäller stolthet visavi stigmatisering i relation till deras föreställning om allmänhetens uppfattningar

om dem. Känslan av yrkesstolthet hos socialarbetare är enligt Beddoe et al. nära sammanbundet med en professionell kollektiv identitet med grund i gemensamma värderingar om att göra gott för andra. En känsla av stolthet, liksom tillfredsställelse, genereras med andra ord då socialarbetare upplever sig kunna göra skillnad i sitt arbete och bidra till utveckling och förbättring hos klienter. I studien framkommer emellertid samtidigt en viss kluvenhet vad gäller upplevelsen av stolthet. Några socialarbetare hävdar i undersökningen att de förvisso känner stolthet över arbetet de åstadkommer, men samtidigt drar sig för att berätta om sitt yrke i sociala situationer då de inte vill mötas av negativa uppfattningar och fördomar från allmänheten. Beddoe et al. påvisar, i likhet med andra forskare vars bidrag på området vi ovan presenterat, att media bidrar med att porträttera en allmänt negativ bild av socialt arbete som avspeglar sig i allmänhetens uppfattningar, vilket socialarbetarna i studien alltså förhåller sig till genom att undvika att påtala vad de arbetar med då detta kan föranleda en så kallad “conversation-stopper”, det vill säga att pågående samtal avstannar. I undersökningen är socialarbetarna eniga om att socialt arbete är associerat med stigma. Beddoe et al. framför i sin analys att stigmatiseringen kommer sig utav att socialarbetare är missförstådda, både av allmänheten och av andra professioner. Människor har enligt socialarbetarna som uttalat sig i studien felaktiga uppfattningar och okunskap om komplexiteten i socialt arbete, vilket medför bristande respekt och erkännande av professionen. Vidare framförs i studien att det sociala arbetets negativa anseende är nära förknippat med de målgrupper och människor som arbetet kretsar kring – människor som många gånger befinner sig i utsatta positioner och i samhällets marginal. Den stigmatisering som är associerad med dessa människor kan sägas falla över också på professionen. Studien visar att socialarbetare har en ambivalent självuppfattning, de flesta känner både stolthet och stigma. Beddoe et al. menar att de till synes motstridiga upplevelserna av stolthet och stigma är ett uttryck för att socialarbetarna internaliserar en ambivalent inställning till sin egen yrkesprofession. Det här går i linje med resultat av Andersson och Lundström (2004) som framför att socialsekreterare tenderar att värdera sin egen yrkesstatus som förhållandevis låg i relation till andra yrkesgrupper med hänvisning till att de är en uthängd grupp i media samt klienternas låga samhällsstatus.

3.4 Konsekvenser av medias granskning och allmänhetens uppfattningar

Legood et al. (2016) påvisar vidare i sin undersökning att inte bara den breda allmänheten har dålig kunskap om vad socialarbetare faktiskt gör, en del socialarbetare upplever att också

angränsande yrkesprofessioner som polis, skolväsende och hälso- och sjukvård uppvisar misstro och har låg kunskap om professionen. Legood et al. menar att detta är oroväckande eftersom fungerande samarbete mellan olika professioner många gånger är avgörande för ett gott socialt arbete. I artikeln påvisas att klienter kan ha en positiv inställning till sin egen enskilda socialarbetare. Den generella bilden av professionen i stort överensstämmer således inte alltid med klienters individuella uppfattningar. Andersson och Lundström (2004) menar att den mediala uppmärksamheten kring enskilda fall, i synnerhet barnavårdsfall, tycks bidra till en stor rädsla hos socialarbetare att agera fel och bli uthängda i pressen. I deras studie framkommer vidare att detta skapar en allmänt negativ bild av socialt arbete, vilket kan leda till att människor i behov av stöd istället undviker kontakt med socialtjänsten. Legood et al. (2016) hävdar i relation till det här att socialarbetare är försatta i en svår position då de på samma gång tvingas förhålla sig till rädslan för att kritiseras i pressen, och samtidigt försöka bygga en förtroendefull relation med den enskilda klienten. Samtidigt framför Brunnberg (2001) att den mediala rapporteringen av skandalomsusade fall och händelser inom socialtjänsten är en betydande faktor för att förändringar i verksamheten ska åstadkommas. Hon menar att publicitet kan generera en så kallad byråkratisk kris vilket kan få konsekvenser i form av förbättrade arbetsmetoder samt tilldelning av ökade resurser. I studien av Andersson och Lundström (2004) framkommer i likhet med det här att socialarbetare anser att granskning av yrket är nödvändigt för att undvika att fel och brister begås.

4. Teoretiskt ramverk och begrepp

I avsnittet som följer presenteras studiens teoretiska referensram och de teoretiska begrepp som vi i senare kapitel använder oss av för att analysera våra undersökningresultat. Vi tar avstamp i professionsteori samt organisationsteori med specifikt fokus på utvecklingen av det så kallade granskningssamhället.

4.1 Professionsteori

För att i enlighet med studiens syfte och frågeställningar undersöka hur socionomers yrkesprofession påverkas av allmänhetens uppfattningar om socialtjänsten finner vi det relevant att på ett teoretiskt plan redogöra för professionsbegreppet, för att förstå och begreppsliggöra professionernas funktion och roll i samhället.

Brante et al. (2015) definierar professioner som framförallt vetenskapsbaserade yrken som bygger på och tillämpar vetenskapligt producerad kunskap. Det är även genom denna vetenskapliga grund som professionen erhåller samhällelig legitimitet (s. 18–19). Professioner är politiskt konstituerade där staten ger exklusiv rätt till en profession att utföra vissa arbetsuppgifter, det vill säga jurisdiktion. Den professionella yrkesutövningen präglas ofta av en hög grad av autonomi och diskretion, vilket innebär att de professionella har mandat att själva fatta beslut och göra bedömningar utefter deras specifika utbildning och kompetens. Vidare är professioner organiserade i förbund med gemensamma normer och etiska regler (Ibid., s. 20). Dellgran (2015) framhåller att professioner inom specifikt människobehandlande organisationer karaktäriseras av att dess verksamhet kan kopplas till välfärdsområdet samt att yrkesutövningen syftar till att åstadkomma utveckling och förbättring av olika slag för samhällets medlemmar (s. 173–174).

För att förstå professioner utifrån en bredare samhällskontext beskriver Brante et al. (2015) ett *professionellt landskap* där professionerna utgör ett speciellt samhälleligt skikt med specifika egenskaper. I detta landskap befinner sig samhällets professioner på en vertikal och en horisontell axel. Den vertikala axeln består av tre professionstyper präglade av såväl historiska som sociala arv. Klassiska professioner är yrken med traditionellt långa universitetsutbildningar som läkare, jurister, arkitekter och civilingenjörer, med hög samhällelig status och ekonomiskt kapital. De klassiska professionerna har länge ansetts utgöra en prototyp för vad en profession är. Semiprofessioner är en ny generation av professioner som expanderade under 1900-talet i takt med välfärdssystemets utbyggnad,

vilket omfattas av bland annat lärare, socialarbetare och sjuksköterskor. Därtill kan preprofessioner beskrivas som en tredje generation av yrken med snäva kompetensområden som inte gör anspråk på att utveckla en vidare professionalism i dess klassiska innebörd (s. 12–15). I relation till studiens syfte är alltså semiprofessioner den professionstyp av relevans för att tolka och förstå den yrkesprofession som socialsekreterare tillhör. Semiprofessioners kunskapsbas är generellt mer omdiskuterad och fragmenterad än de klassiska professionerna och saknar därmed samma allmänna erkännande (Ibid.). Även Dellgran (2015) menar att semiprofessioner inte fullt ut lyckats etablera en vetenskaplig kunskapsbas med samma samhälleliga status som de klassiska professionerna (s. 174). Den horisontella axeln i det professionella landskapet anger professionens kompetensområde och övergripande samhällsfunktion. Denna uppdelning görs för att beskriva hur samhällets professioner kännetecknas av olika symboliska och materiella tillgångar, vilka i sin tur är inbäddade i olika sociala och historiska kontexter. Gränserna mellan dessa fält är flytande och professioner samarbetar med varandra såväl inom som mellan fälten. Professionerna befinner sig således inte i ett socialt vakuum utan de påverkas och förändras över tid genom en pågående kamp och strävan efter erkännande och status (Brante et al. 2015, s. 15–16).

4.1.1 Professionellt gränsarbete

Andreas Liljegren (2008) beskriver hur professioner i det professionella landskapet bedriver ett så kallat professionellt *gränsarbete* i bemärkelsen att de aktivt konstruerar och dekonstruerar gränser gentemot kringvarande professioner. Gränsarbete fyller ett antal funktioner, bland annat handlar det om att professioner gör anspråk på kontroll över sitt yrkesområde och de arbetsuppgifter som professionen i fråga anser tillhör dem, det vill säga skydda sin jurisdiktion. Professionellt gränsarbete handlar också om att upprätthålla och åtnjuta andra viktiga värden inom professionen såsom en positiv identitet, handlingsutrymme och diskretion, ekonomiska belöningar och status. Det här är värden som i mångt och mycket hänger samman, exempelvis påverkas den professionella identiteten i relation till graden av jurisdiktion och diskretion i yrkesutövningen, vilket också inverkar på professionens status och legitimitet (s. 46).

Gränsarbete bedrivs externt i friktionsytorna mellan olika professioner, men på samma premisser kan en differentieringsprocess ske också internt inom professioner då olika yrkesgrupper eller delar av yrkesgrupper har intressen som står i konkurrens med varandra (Liljegren, 2008, s. 21). Vidare har gränsarbete både särskiljande och sammanhållande

effekter. Vissa grupper kan exempelvis hävda att de gör ett svårare arbete än andra och göra anspråk på högre resurstilldelning, vilket i förlängningen ger särskiljande effekter på grundval av status och identitet. På det här viset har särskiljande grännsarbete samtidigt sammanhållande bieffekter. Sammanhållande grännsarbete innebär istället att gränser dekonstrueras vilket medför att grupper kan få del av angränsande gruppers resurser (Ibid., s. 55–56).

4.1.2 Statusordningar

Hand i hand med ovan beskrivna differentieringsprocess mellan och inom olika yrkesområden pågår en ökad specialisering av de professionellas kompetens och förmågor, som en strävan efter ökad yrkesstatus (Dellgran, 2015, s. 175). Dellgran (2015) menar att en fortlöpande specialisering inom professionerna präglas av en uppdelning och stratifiering av arbetsuppgifter, löner, status och arbetsvillkor. Därav kan professionell specialisering ge upphov till *interna statusordningar* och spänningar mellan och inom olika professioner och yrkesgrupper (s. 171). Vidare menar Dellgran (2015) att interna statusordningar och skilda arbetsvillkor även kan påverka yrkesrörligheten inom en profession. En ökad specialisering kan för enskilda yrkesutövare innebära större möjligheter till ökad kompetens och kunnighet i sin yrkesutövning, genom exempelvis vidareutbildning och handledning. Detta kan leda till att enskilda professionella antingen tenderar att stanna kvar inom sin verksamhet i strävan efter mer kvalificerade arbetsuppgifter och bättre arbetsvillkor, eller å andra sidan söka sig mer frekvent till andra mer kvalificerade arbeten inom andra organisationer eller arbetsområden (s. 175).

4.1.3 Professionellas förtroende och legitimitet

Allmänhetens förtroende för de professionella är en väsentlig del i professionernas strävan efter legitimitet och erkännande. Förtroende är också ett viktigt villkor för enskilda yrkesutövare och deras faktiska arbete (Brante et al. 2015, s. 193). Brante et al. (2015) menar att de professionellas yrkesutövning bärs upp av ett *samhälleligt kontrakt*, ett samförstånd mellan de professionella och befolkningen som de är utsedda att tjäna. De professionella vinner tillit och förtroende utifrån deras kompetens och utbildning samt i relation till huruvida de anses fullfölja och förvalta sitt uppdrag på ett lojalt och plikttroget vis, vilket i sin tur belönas med lön, goda anställningsvillkor och arbetsförhållanden. Denna kontraktsrelation vilar alltså på ett samhälleligt förtroende för de professionellas kunskap och expertis (s. 94–95). De professionellas förtroende är nära förbundet med begreppet diskretion. Genom förtroende får de professionella mandat att under stor frihet göra egna bedömningar i kraft av

sin utbildning och kompetens, vilket ofta ges i form av legitimation (Brante et al. 2015, s. 193). Något som utmärker socionomer som profession är att de å ena sidan utgör en etablerad yrkesgrupp i samhället, men å andra sidan historiskt sett saknat en samhällelig sanktion i form av legitimation som skyddar deras yrkesutövning (Liljegren, 2008, s. 9). Då uppsatsen syftar till att undersöka hur allmänhetens uppfattningar om socialtjänsten påverkar yrkesprofessionen är legitimitet och förtroende väsentliga begrepp att förstå för kommande analys av vårt material.

4.2 Granskningsamhället

För att fullt ut förstå professionell logik anser vi det meningsfullt att också vända oss till organisationsteori, då organisatoriska förutsättningar, vad gäller nya former av styrning och kontroll, fått allt större inverkan på professioners möjligheter att verka under de senaste decennierna (Liljegren, 2008, s. 27). Av relevans för ändamålet med vår studie är förståelse för den organisationsteoretiska aspekt som benämns granskningsamhället.

Lena Lindgren (2015) har bidragit med betydande forskning inom det organisationsteoretiska fältet och påvisar att termen *granskningsamhället* konceptualiserar och ringar in de senaste årens utveckling där kravet på, och omfattningen av, institutionaliserad granskning och kontroll av välfärdsstatens aktörer ökat i betydande skala i Sverige liksom övriga världen. I granskningsamhället är noggrann dokumentation av resultat och utförande av välfärdsaktörernas tjänster centralt, liksom uppföljning, utvärdering, tillsyn och revision i förhållande till lagrum och praxis. Nyttan med denna typ av granskning är att kunna styra, utveckla och förbättra de verksamheter som finansieras med offentliga medel vad gäller kvalitet, effektivitet och måluppfyllelse samt att kunna ställa ansvariga till svars för uppkomna felaktigheter på grundval av mätbara data (s. 272).

Trots positiva faktorer finns det inom människobehandlande organisationer viss problematik med granskningsamhällets expansion. En aspekt är att det inom organisationer såsom socialtjänsten är svårt att mäta och redovisa vad som utgör resultat och kvalitet, eftersom man i verksamheten har att göra med människors komplexa livssituationer och sociala problem (Lindgren, 2015, s. 285). En central tes i teorin om det framväxande granskningsamhället är att människobehandlande verksamheter som blir föremål för granskning följaktligen riskerar att hamna i så kallad målförskjutning. Man anpassar sig helt enkelt efter tillsynsmyndigheternas måttstockar och krav och utför sådana uppgifter och tjänster som låter sig mätas, medan andra ignoreras eller bortprioriteras, vilket kan få förödande konsekvenser

för klienterna (Ibid., s. 286). Granskningssamhällets utbredda legitimitet har inom många områden inneburit att organisationer och personer gör sig granskningsbara (Ibid., s. 272). Vidare finns en risk att professionella inom människobehandlande organisationer reagerar på den allt mer allomfattande granskningen och kontrollen av arbetet med misstro och tvivel avseende den egna professionella expertisen. Då verksamheten regleras och byråkratiseras i allt högre grad utifrån regler och krav som fastställts av externa instanser finns med andra ord en risk för så kallad avprofessionalisering, bland annat i form av minskad diskretion, eller handlingsutrymme, hos de yrkesverksamma (Ibid., s. 287). Problematiskt är också att synen på ansvarsutkrävning idag i regel är att det är den som verkställer politiska beslut som ska ställas till svars för utfall och resultat. I socialt arbete reflekteras detta i mångt och mycket i ett tilltagande misstroende mellan uppdragsgivare och utförare (Ibid., s. 273).

5. Metod

I föreliggande avsnitt presenteras studiens metodologiska utgångspunkt samt den forskningsdesign och metod som har använts för att samla in och bearbeta data. Vidare redogörs i detta kapitel för urvalsprocessen av intervjupersoner, genomförandet av intervjuerna, analysmetoden som använts samt hur empirin har bearbetats, metodreflektion, studiens tillförlitlighet och generaliserbarhet samt etiska överväganden.

5.1 Val av forskningsdesign och metodologisk utgångspunkt

För att uppnå studiens syfte och besvara dess frågeställningar har vi använt oss av en kvalitativ forskningsdesign. Kvalitativ forskningsdesign kännetecknas av att man på ett djupgående vis koncentrerar sig på några få enheter för att få fram flera variationer och nyanser samt en större förståelse för en helhet (Jacobsen, 2012, s. 61). En sådan undersökningsdesign lämpar sig väl för vår studie då den syftar till att på ett djupare plan undersöka och skapa förståelse för hur socialsekreterare och deras yrkesprofession påverkas av allmänhetens uppfattningar om socialtjänsten. Syftet med en kvalitativ forskningsdesign är att fånga enskilda individers upplevelser och erfarenheter. Denna kunskapsteoretiska utgångspunkt kännetecknas av tolkning och förståelse av sociala företeelser (Ibid., s. 62; Bryman, 2018, s. 455, 477). Vi avser därmed inte med vår studie att finna en objektiv och allmängiltig sanning om studiens forskningsämne. Vi antar istället en konstruktionistisk ansats vilket innebär att vi utgår från att den sociala verkligheten skapas och konstrueras i ett socialt samspel mellan individer i en specifik kontext (Bryman, 2018, s. 455). Med en kvalitativ forskningsdesign är avsikten med vår studie alltså att på ett trovärdigt sätt beskriva och teoretisera kring några skildringar av det område som studien berör, och inte en allmängiltig sanning.

Kvalitativ forskning kan bedrivas med olikartade metoder vad gäller datainsamling. Vi har i vår studie använt oss av en kvalitativ forskningsintervju och genomfört individuella prestrukturerade intervjuer (Bryman, 2018, s. 457). Vi har i våra intervjuer eftersträvat en hög grad av öppenhet men strukturerat dem utefter centrala teman som berör vårt forskningsområde. En sådan prestrukturering har således hjälpt oss att planera och koncentrera samtalen kring viktiga teman som vi ämnar belysa (Jacobsen, 2012, s. 101). Vi har vidare valt att genomföra individuella intervjuer för att i största möjliga mån få fram intervjupersonernas egna uppfattningar och åsikter kring forskningsämnet.

5.2 Urvalsprocess

Vi har intervjuat totalt sex socialsekreterare inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg, varav två stycken inom vardera område – barn och unga, missbruk och beroende samt ekonomiskt bistånd. Att intervjuas från olika enheter från olika kontexter, såsom olika enheter inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg, är lämpligt då man vill belysa ett visst fenomen ur flera olika synvinklar (Jacobsen, 2012, s. 67).

Vi har inte gjort några avgränsningar eller val vad gäller respondenternas kön, ålder eller erfarenhet av socialsekreteraryrket. Av de socialsekreterare som deltagit i studien var en man och resterande kvinnor. Socialtjänsten är ett kvinnodominerat yrkesområde vilket följaktligen förklarar denna uppdelning. Vi ser inte detta som något problem för studiens resultat, då avsikten med våra intervjuer har varit att erhålla olika synvinklar och perspektiv av ett antal enheter inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg, med förhoppningen om en viss bredd och spridning på respondenternas erfarenheter.

För att hitta respondenter villiga att delta i vår studie tog vi till en början hjälp utav kurskamrater från vilka vi fick kontaktuppgifter till socialsekreterare inom socialtjänsten, där de tidigare haft sin verksamhetsförlagda utbildning. Vi kom relativt snabbt i kontakt med en socialsekreterare som var intresserad av att delta i undersökningen. Efter önskemål från oss vidarebefordrade denne vårt informationsbrev till sina kollegor. På så vis använde vi oss av snöbollsmetoden och fann ytterligare en respondent (Jacobsen, 2012, s. 131). För att finna fler intervjudeltagare skickade vi vårt informationsbrev per mejl till enhetschefer och administratörer på olika socialkontor i Göteborgsregionen, vilka vi bad informera sina medarbetare om vår undersökning. Mejladresser hittade vi på Göteborgs stads officiella webbplats. Detta förfarande kan förstås som ett slumpmässigt tillvägagångssätt i syfte att komma i kontakt med så många potentiella respondenter som möjligt (Ibid., s. 128–129). Ett antal personer kontaktade oss därpå och ville vara med i undersökningen. Gensvaret var så pass stort att vi fick tacka nej till dem som hörde av sig efter att vi uppfyllt vår kvot om sex deltagare, då vi ansåg att sex respondenter var genomförbart inom ramen för vår uppsats.

För att uppnå syftet med vår studie och på ett mer övergripande plan kunna besvara frågan om hur professionen i sin helhet påverkas av allmänhetens föreställningar om socialtjänsten har vi valt att också intervjuas två så kallade *key-informants*, vilket är intervjupersoner som besitter

expertkunskap om det specifika ämne som en studie ämnar belysa. Vi har således gjort ett informationsurval och kontaktat representanter som företräder två olika fackförbund där ett stort antal socionomer är anslutna, vilka vi antog kunde ge oss värdefull kunskap för att komplettera studiens ändamål (Jacobsen, 2012, s. 129).

5.3 Genomförande av intervjustudien

Inför intervjuerna utformade vi intervjuguider där vi på ett översiktligt vis formulerade de teman och frågeställningar som vi ämnade koncentrera intervjuerna kring. På så vis tillämpade vi prestrukturering med avsikten att underlätta tydlighet och ordning under intervjusamtalen (Jacobsen, 2012, s. 101). Intervjuguiden som vi riktade till fackförbundsrepresentanterna skilde sig något åt i förhållande till den intervjuguide som vi använde i samtalen med socialsekreterarna, då vi hade för avsikt att komma åt och erhålla olika perspektiv från de här urvalsgrupperna.

De två intervjuerna med våra key-informants utfördes per telefon då det geografiska avståndet emellan oss medförde att denna intervjuform var den enklaste att få till stånd. I mejlkorrespondens med socialsekreterarna lät vi dem avgöra var de ville att intervjuerna skulle hållas, för att på så vis möjliggöra för dem att välja en plats de skulle känna sig bekväma på och i möjligaste mån undvika så kallad kontexteffekt, vilket innebär att intervjupersonens känsla av trygghet och därmed svar på intervjufrågorna påverkas av platsen (Jacobsen, 2012, s. 102). Två intervjuer utfördes på respondenternas arbetsplatser och två intervjuer hölls i grupprum på Göteborgs universitet. Utgångspunkten var att hålla också de två sista intervjuerna på respektive respondents arbetsplats, men med anledning av pandemin av covid-19 valde vi att utifrån Folkhälsomyndighetens rekommendationer, och i samråd med respondenterna, hålla dessa två intervjuer per telefon. Vi befann oss i avskilda rum då vi talade med intervjupersonerna för att inte riskera att någon obehörig skulle höra telefonsamtalen.

Intervjuerna pågick i 30-50 minuter och spelades in med samtycke från de medverkande. Vi deltog båda två under vardera intervju och kunde på så vis hjälpas åt att ställa följdfrågor och fånga upp intressanta resonemang. Genomgående strävade vi efter att inta en reflexiv hållning och ge intervjusamtalen en öppen karaktär. För att bekanta oss med intervjudeltagarna valde vi att inleda varje intervju med generella frågor om deras bakgrund som yrkesverksamma

inom socialt arbete. Vid personliga intervjuer är det lämpligt att på detta vis etablera en tillitsfull relation mellan samtalsparterna (Jacobsen, 2012, s. 108).

5.4 Bearbetning av empirin och analysmetod

Efter att intervjuerna genomförts transkriberades de ordagrant för att därefter bearbetas och analyseras. De citat som redovisas i uppsatsens resultat- och analysdel har vi eftersträvat att återge så autentiskt som möjligt. För att underlätta läsbarheten i texten har citaten dock redigerats något genom borttagning av utfyllnadsord som “liksom” och “typ”. I de citat där ord eller meningar har tagits bort, som för sammanhanget bedömts irrelevanta, så har detta markerats med tecknet (...).

Då studiens empiriska utgångspunkt syftar till att fånga intervjupersonernas egna perspektiv och utsagor om forskningsämnet ligger således ett abduktivt tänkande som grund för analysen av det insamlade materialet, vilket Bryman (2018) beskriver innebär att som forskare grunda en teoretisk förståelse av det som studeras utifrån intervjupersonernas världsbild (s. 478). Vi har med andra ord låtit den teoretiska förståelsen för vår data växa fram i takt med att vi, i den analytiska fasen, rört oss mellan empiri och teori.

För att analysera vårt insamlade material har vi använt oss av en tematisk analys som generellt kännetecknas av att koda och kategorisera materialet utifrån teman och eventuella delteman (Bryman, 2018, s. 707). För att presentera den process varigenom olika teman har identifierats i vår studie har vi utgått från den strategi som Bryman (2018) kallar för *framework*, vilket innebär att utforma en matris över centrala teman och delteman som framträder ur materialet genom noggrann läsning av utskriften (s. 704). Vi utformade vår matris som ett rutsystem på ett större pappersark med kolumner som utgjorde de huvudsakliga teman som kunnat identifieras i materialet med koppling till studiens fyra frågeställningar. De huvudsakliga temana strukturerades enligt följande: “Uppfattningar om socialtjänsten som socialsekreterare möter”, “Strategier och förhållningssätt”, “Påverkan på professionen” och “Konsekvenser för det sociala arbetet”. Efter grundlig läsning av utskriften markerades citat och uttalanden i materialet med olika färger för respektive tema. Dessa utsagor och fragment placerades följaktligen ut i celler under passande tema i matrisen. Ett sådant tillvägagångssätt kan underlätta identifiering av översiktliga repetitioner, likheter och skillnader, framträdande uttalanden samt vad som *inte* kommer fram i materialet (Ibid., s 705). Matrisen har således hjälpt oss i analysen att på nära håll studera utsagor från enskilda respondenter och samtidigt

från avstånd lägga märke till mönster och kopplingar i helheten. Utifrån våra huvudteman kunde vi alltså urskilja centrala element och aspekter som framstod ur matrisen, vilka tematiserades i centrala underteman under respektive kolumn. Dessa underteman har sedermera analyserats i relation till vår teoretiska referensram och tidigare forskning på området, vilket presenteras i uppsatsens resultat- och analysdel under vardera huvudtema.

5.5 Metodreflektion

En aspekt vi resonerat kring med anledning av vår studie är den så kallade undersökningseffekten. Jacobsen (2012) menar att det i kvalitativ forskning finns en risk att man i själva undersökningen bidrar till att skapa vissa resultat (s. 70). I vårt fall har vi betänkt huruvida vi i vår forskning oavsiktligen bidrar till att reproducera en viss - negativ - bild av socialtjänsten i och med att vi överhuvudtaget skriver om ämnet. Vi är medvetna om denna risk och har genomgående haft för avsikt att vara nyanserade och icke-värderande i vår beskrivning av allmänhetens bild i såväl vår bakgrundsbeskrivning av ämnet liksom i kapitlet om tidigare forskning.

Vi är även medvetna om att en strukturerad intervju riskerar att påverka den öppna intervjun i en viss riktning. Vi resonerar däremot likt Jacobsen (2012) att det alltid förekommer en viss omedveten prestrukturerings i form av förutfattade meningar. Genom att tydliggöra prestruktureringen kan dessa förutfattade meningar istället göras explicita (s. 101). Vidare kan vi se att en prestrukturerings har hjälpt till att medvetandegöra oss om vilka förutfattade meningar vi har kring forskningsämnet. Därmed har vi aktivt ansträngt oss för att undvika att styra intervjuerna utefter våra antaganden och föreställningar.

Jacobsen (2012) menar vidare att den närhet som råder mellan de inblandade i en intervjusituation kan bidra till att deltagarnas svar påverkas av intervjuaren, det vill säga att det uppstår så kallad intervjuareffekt (s. 107). För att minimera denna risk har vi strävat efter att inta en nyanserad och neutral hållning samt ett tillitsfullt och öppensinnat bemötande då vi utfört intervjuerna. På så vis har vi i möjligaste mån försökt undvika att styra de data vi samlat in. Något som emellertid skulle kunna ha haft viss inverkan på intervjupersonernas svar och inställning till oss som utförare av studien är det faktum att vi är studenter på socionomprogrammet. Vi har reflekterat över huruvida socialsekreterarna och fackförbundsrepresentanterna möjligen velat förmedla en särskild bild till oss av hur det är att jobba på socialtjänsten, eftersom det är en arbetsplats vi kan komma att arbeta på efter att vi

avslutat våra studier. Vår förhoppning är dock att detta inte haft en avgörande betydelse för de resultat vi kommit fram till.

Ytterligare något som skulle kunna haft betydelse för deltagarnas svar på våra frågor och därmed en inverkan på resultatet i studien är det faktum att intervjupersonerna på förhand fick information om forskningsämnet i ett informationsbrev. En reflektion vi gjort är att de socialsekreterare som hörde av sig till oss och ville medverka i en intervju möjligen brinner extra mycket för sitt jobb och ämnet som sådant, vilket torde ge ett visst utfall och resultat. Andra socialsekreterare som inte är fullt så engagerade i de frågor som vår undersökning kretsar kring valde med stor sannolikhet att inte höra av sig. Samtidigt är det möjligt att det kan förhålla sig precis tvärtom. Det är möjligt att de socialsekreterare som ville medverka i studien snarare kände sig angelägna om att ställa upp då de ville framföra socialsekreteraryrkets svårigheter.

Intervjuerna med våra så kallade key-informants utfördes som nämnts per telefon på grund av det geografiska avståndet emellan oss. Även två utav de sex intervjuerna med socialsekreterarna utfördes per telefon, vilket från början inte var avsiktligt planerat, men föll sig så med anledning av pandemin av covid-19. Telefonintervjuer medför både fördelar och begränsningar värda att reflektera kring. En nackdel med att inte se den person som intervjuas är att man inte kan reagera på ansiktsuttryck eller kroppsspråk, vilket kan störa intervjun med missuppfattningar och oklarheter, som i sin tur kan påverka kvaliteten på den information man får in (Jacobsen, 2012, s. 106). Samtidigt finns det fördelar med den distans som en telefonintervju innebär. Då respondenterna inte kan se och uppfatta intervjuarens personliga egenskaper blir risken mindre att respondenternas svar på något sätt påverkas av intervjuaren (Bryman, 2018, s. 262–263). Således minskas risken för intervjuareffekt vilket vi ovan redogjort för. Trots att några av våra intervjuer genomfördes via telefon är vår uppfattning att det inte orsakade några missuppfattningar eller påverkade respondenternas engagemang. Vi kan inte heller se några kvalitativa skillnader mellan de intervjuer som utförts per telefon jämfört med de som utförts genom ett personligt möte. Vår uppfattning är att samtliga intervjuer är likvärdiga så till vida att de alla är rika på exempel och erfarenheter. Vi förutsätter sålunda att kvaliteten på den informationen som samlades in per telefon inte hade förändrats nämnvärt om intervjuerna istället hade genomförts ansikte mot ansikte eller via exempelvis Skype.

5.6 Studiens tillförlitlighet och generaliserbarhet

Valet av forskningsdesign har stor betydelse för en undersöknings trovärdighet och resultat, varför det är viktigt att reflektera över vilken design som lämpar sig bäst för att belysa den specifika problemställning man har för avsikt att undersöka, samt om undersökningens design på något sätt kan komma att påverka resultaten (Jacobsen, 2012, s. 59).

Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet är tre viktiga kriterier för bedömning av samhällsvetenskaplig forskning, vilka används frekvent i kvantitativ forskning där man har intresse av att säkerställa precisa och noggranna mätningar. Det finns forskare som menar att dessa begrepp även skall tillämpas på kvalitativa undersökningar, medan andra anser att begreppen är oanvändbara eller olämpliga för bedömning av kvalitativa studier och att det istället krävs andra termer och bedömningskriterier (Bryman, 2018, s. 71–75).

Vi resonerar likt Jacobsen (2012) att en transparent och explicit redogörelse för hur man har gått tillväga samt vilka val och överväganden som gjorts är avgörande för att kunna bedöma trovärdigheten och tillförlitligheten i en kvalitativ studie. Jacobsen benämner detta som kravet på *reflexivitet* (s. 178–179). För att eftersträva hög grad av reflexivitet har vi i uppsatsens metodkapitel öppet och explicit redovisat och reflekterat över studiens metoder och tillvägagångssätt samt vilka möjliga faktorer som kan ha påverkat resultaten. Vi har vidare resonerat kring huruvida vår egen roll som socionomstudenter kan ha inverkat på intervjupersonerna och undersökningsresultatet. Med en öppen och reflexiv hållning har vi strävat efter att ge möjlighet för läsaren att själv kunna bedöma trovärdigheten för de resonemang och metoder som har använts i studien, och således kunna kritisera slutresultatet (Ibid., s. 179).

För att besvara studiens frågeställningar har vi som framgått valt att intervjua yrkesverksamma socialsekreterare inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Vi är medvetna om att vår urvalsgrupp av respondenter inte motsvarar hela professionen, varför vi är begränsade i möjligheten att kunna dra några generella slutsatser om socionomers kollektiva yrkesprofession. Då vår studie är av kvalitativ karaktär är dess syfte inte heller att söka universella och generaliserbara mönster. Det är högst troligt att olika yrkesgrupper inom professionen möter olika föreställningar från allmänheten om det sociala arbetet, vilket torde medföra skilda konsekvenser. Däremot talar mycket för att de resultat som studien påvisar

ändock kan säga någonting om professionen i stort, med hänvisning till dess teoretiska grund och koppling till tidigare forskning på området, vilket Kvale och Brinkmann (2014) benämner som *läsarbaserad analytisk generalisering* (s. 312).

5.7 Forskningsetiska överväganden

Under studiens gång har vi tagit hänsyn till Vetenskapsrådets (2002) fyra huvudsakliga forskningsetiska principer och krav. *Informationskravet* och *samtyckeskravet* beaktades genom det informationsbrev som skickades till intervjupersonerna före påbörjad intervjuprocess. I informationsbrevet delgavs syftet med studien samt en övergripande beskrivning av undersökningens utformning. Inför varje intervju säkerställde vi att respondenterna gav sitt samtycke till att frivilligt medverka i studien genom att de skrev under en samtyckesblankett där de godkände villkoren för deras deltagande. De informerades samtidigt om sin rätt att när som helst avbryta sin medverkan. Till de personer som vi intervjuat per telefon har vi på förhand skickat samtyckesblanketten per mejl och bett dem skriva under blanketten, för att sedan mejla den tillbaka till oss. En utav de berörda informanterna valde dock att undgå detta förfarande och gav oss istället sitt skriftliga samtycke i mejlkorrespondensen samt muntligen före påbörjad telefonintervju. Innan vi startade respektive intervju var vi också noga med att muntligt underrätta undersökningsdeltagarna om när vi satte igång inspelningen av samtalen. För att bevara respondenternas anonymitet och beakta *konfidentialitetskravet* har vi undanröjt identifierbara personuppgifter såsom vilka kontor deltagarna tjänstgör vid samt deras egentliga namn. I kommande resultat- och analysdel benämner vi istället deltagarna som “respondent 1” och så vidare upp till nummer 6 samt “fackförbundsrepresentant 1” respektive “fackförbundsrepresentant 2”. *Nyttjandekravet* beaktas genom att vi enbart använder det insamlade intervjumaterialet i forskningssyfte, vilket deltagarna underrättats om. Efter avslutad och godkänd studie kommer intervjumaterialet, i enlighet med nyttjandekravet, att förstöras.

För att vidare förhålla sig till forskningens etiska principer är det viktigt att reflektera kring om deltagarna i studien på något sätt kan uppleva obehag eller utsättas för skada genom sin medverkan (Bryman, 2018, s. 170, 172). Vi har därför resonerat kring om socialsekreterarna på något vis kan lida men genom att delta i vår undersökning. Vår studie handlar om vilka allmänna uppfattningar som socialsekreterare möter kring socialtjänsten samt hur detta hanteras och påverkar deras arbete och yrkesprofession. Det går inte att helt utesluta att en

intervju som berör dessa ämnen kan frammana ångest eller uppgivenhet hos socialsekreterare som bär på negativa erfarenheter och upplevelser relaterat till sin yrkesroll. I vårt informationsbrev har vi dock varit tydliga med att förklara studiens syfte och de teman som intervjuerna skulle komma att beröra, därför förutsätter vi att de socialsekreterare som hörde av sig till oss och önskade delta i studien var väl förberedda på att dela med sig av sina erfarenheter samt att de var införstådda med eventuella efterföljande känslomässiga konsekvenser. På så sätt har vi strävat efter att minimera risken för negativa följder för undersökningens intervjudeltagare. Vi menar att intervjudeltagarna inte heller tillhör en utsatt grupp i samhället, utan betraktas istället tillräkneliga för att under frivilliga former delta i studien utan upplevd tvång att medverka.

6. Resultat och analys

I följande kapitel presenteras studiens undersökningresultat strukturerat i relation till våra fyra frågeställningar. Vardera frågeställning utgör grunden till de teman och underteman som vi identifierat i intervjumaterialet. I kapitlet hanteras uttalanden från våra key-informants, de två fackförbundsrepresentanterna, som empiri vilken vi genomgående sätter i relation till den information vi inhämtat från de intervjuade socialsekreterarna. Vi har således för avsikt att resonera kring materialet från olika synvinklar. Genomgående analyseras undersökningens resultat i relation till studiens teoretiska referensram samt tidigare forskning.

6.1 Uppfattningar om socialtjänsten som socialsekreterare möter

Under detta tema presenteras uppfattningar och föreställningar som socialsekreterarna stöter på i sin yrkesroll och privat vad gäller socialtjänsten som verksamhet.

6.1.1 En onyanserad bild

Våra intervjupersoner gav uttryck för att de uppfattningar och föreställningar som de möter kring socialtjänsten är övervägande negativa och onyanserade. Det framkommer av samtliga intervjuer att dessa föreställningar återfinns på olika områden i samhället, hos socialsekreterarnas närstående och nätverk, uppfattningar hos allmänheten samt skildringar i massmedia och på sociala medier. En respondent uttrycker följande om hur socialtjänsten framställs i media:

Uppdrag granskning lyfter fram alla de ärenden som har gått åt skogen, eller som har varit fel. Det är ju det man ser. Det är ju aldrig några happy endings. Man får ju aldrig höra på Uppdrag granskning om "den här familjen fick det här stödet som fungerade jättebra" (...) Sådant kommer ju aldrig fram i massmedia eller på sociala medier överhuvudtaget. Det är ju en sned bild. *Respondent 6.*

Citatet ger uttryck för att den bild som produceras av socialtjänsten i media ofta är onyanserad och snedvriden, då de endast belyser ärenden med fel och brister. Andra respondenter uttrycker sig på liknande sätt gällande medias negativa framställning av socialtjänsten. Dessa utsagor går i linje med Lundström (2004) som påvisar att socialsekreterare ofta har en uppfattning om att det som skrivs om socialtjänsten i media främst är av negativ karaktär (s. 223). Vidare menar flera av de intervjuade socialsekreterarna att det finns en allmän

uppfattning om att socialtjänsten omhändertar barn på felaktiga grunder, vilket de menar härrör från den bild av socialtjänsten som porträtteras i media, i synnerhet vad gäller barnavårdsfall. Brunnberg (2001) framhåller i sin studie att när fall rapporteras i media och information sprids till en bredare allmänhet framskrivs främst olyckliga händelser där barn varit illa som orsakade utav att de professionella agerat fel (s. 33), vilket bekräftar vad våra respondenter antyder. Överlag menar de intervjuade socialsekreterarna att det finns en väldigt stor oförståelse och okunskap för hur systemet fungerar. Beddoe et al. (2016) framför i sin studie att människors okunskap om komplexiteten i det sociala arbetet riskerar att medföra felaktiga uppfattningar och bristande respekt och erkännande för professionen (s. 533). Av detta kan vi förstå att den tämligen negativa bild av socialtjänsten som socialsekreterarna beskriver skildras i media främst är präglad av dramatiska barnavårdsfall. Denna mediala uppmärksamhet verkar även påverka hur socialsekreterarna tror att allmänhetens syn och uppfattning om socialtjänsten ser ut, vilket tycks grunda sig i en utbredd okunskap och oförståelse för hur socialtjänstens verksamhet faktiskt fungerar. Detta kan följaktligen orsaka en bristande respekt för professionen.

6.1.2 Betydelsefullt arbete

I motsats till socialsekreterarnas övervägande negativa uppfattningar om allmänhetens bild av socialtjänsten framkommer det samtidigt tämligen positiva beskrivningar av allmänhetens respons på socialsekreterarnas arbete. Detta ser vi i följande citat:

Det är ju inte ofta jag får tillfälle att berätta vad jag jobbar med, men när jag väl gör det så tycker jag oftast att jag möts av en, liksom det här: "oj, gör du det, hur orkar du det liksom, oj vilket fantastiskt arbete ni gör". Den sidan. Inte så mycket negativt.

Respondent 4.

Respondenten uttrycker att det finns en generell uppfattning om att socialtjänsten gör ett viktigt och betydelsefullt arbete. En annan respondent är inne på samma spår och säger att socialsekreterare ibland utmålas som hjältar utifrån det arbete som de utför. Det är däremot endast ett fåtal av de intervjuade socialsekreterarna som gav uttryck för att det förekommer positiva uppfattningar från allmänheten. Detta är i sig en intressant aspekt att reflektera kring i relation till vad Lundström (2004) visar i sin studie, att merparten av det som skrivs i den vardagliga pressbevakningen om socialt arbete med barn och unga faktiskt behandlas i positiva eller neutrala ordalag. Han menar att endast 25 procent av de artiklarna han studerade

i sin forskning var att betrakta som negativa (s. 232, 239). Vidare menar Lundström och Andersson (2004) att medias rapportering av specifikt dramatiska barnavårdsfall påverkar socialsekreterarna såtillvida att de endast tycks uppmärksamma den personifierade negativa bevakningen (s. 13–14). Detta menar vi skulle kunna innebära att socialsekreterare överlag tenderar att fokusera främst på det negativa och sensationella som skrivs om socialtjänsten, men att det vid sidan om denna beskrivning lika frekvent förekommer positiva uppfattningar om att socialtjänsten utför ett betydelsefullt och viktigt arbete, som av denna anledning hamnar i skymundan i socialsekreterarnas berättelser.

6.1.3 Fördomar om målgruppen

Ett återkommande ämne som framkommer i materialet vad gäller allmänhetens uppfattningar om socialtjänsten vidrör olika attityder och fördomar om den målgrupp som generellt kommer i kontakt med verksamheten. En respondent uttrycker att socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd har en låg samhällelig status som är relaterat till verksamhetens målgrupp.

Jag tror också att ekonomiskt bistånd har låg status så det uppmärksammas inte så mycket, det är mer uppmärksamhet kring barn och unga (...). Jag tror att det [den lägre statusen] handlar om att vi jobbar med dem som är mest utsatta. Jag tror att det handlar om målgruppen. *Respondent 3.*

Citatet belyser att det är samhällets mest utsatta människor som kommer i kontakt med socialtjänsten, i synnerhet ekonomiskt bistånd, vilket genererar låg status för yrkesområdet såväl som för professionen. Respondenten menar att ekonomiskt bistånd har lägre status än enheten för barn och unga, beroende på målgruppen som verksamheten riktas mot. En annan respondent uppger att synen på missbruk är stigmatiserande i Sverige, och att det därför finns negativa attityder gentemot socialtjänsten och de insatser som socialtjänsten kan bistå dessa personer med. I likhet med vad Andersson och Lundström (2004) påvisar i sin studie förefaller det av vårt material som att klienternas samhällsstatus har stor betydelse för hur professionen värderas (s. 9).

Vidare framkommer det att klienternas samhällsstatus även påverkar vilken uppmärksamhet som ges i media samt att detta ger upphov till en intern statushierarki inom socialtjänstens verksamhetsområden. En respondent formulerar detta i följande citat:

Man läser ju sällan om att: “oj den här personen fick inget ekonomiskt bistånd på en månad” (...) Det är ju inte så mycket nyhetsvärde i det, men däremot en myndighet som har försummat eller missat orosanmälningar och brister i rutinerna när det kommer till barn så är väl det mer, ja det är väl också kanske mer angeläget och det finns ju någon kanske uttalad hierarki. *Respondent 4.*

Respondenten hävdar att ekonomiskt bistånd inte får samma uppmärksamhet i media som det sociala arbetet med barn och unga, då det saknar motsvarande “nyhetsvärde”. En av fackförbundsrepresentanterna är inne på samma spår och menar att medial uppmärksamhet som gäller barn ofta är uppseendeväckande och skapar stort engagemang, vilket kan kopplas till Andersson & Lundström (2004) som menar att nyhetsrapportering om i synnerhet dramatiska barnavårdsfall har en stark emotionell kraft på läsaren och därför ges stort utrymme i media (s. 6). Detta kan sedermera förklara varför merparten av den forskning som vi funnit kring medias bevakning av socialt arbete huvudsakligen kretsar kring arbetet med barn och unga. Vidare ger respondenten uttryck för en statushierarki inom socialtjänstens olika områden relaterat till målgruppen. Dellgran (2015) menar att vissa professioner präglas av interna statusordningar och spänningar med avseende på en intern stratifiering av bland annat löner, status och arbetsvillkor (s. 171). Av vad som framkommer i vårt material kan vi därtill förstå att dessa interna statusordningar inom socialtjänstens verksamhetsområde också beror på allmänhetens uppfattningar om målgruppen som verksamheten riktar sig till.

6.1.4 Positivare bild om man är mer insatt

Som vi tidigare redogjort för upplever merparten av respondenterna att allmänhetens uppfattning om socialtjänsten i regel är av negativ karaktär. Samtliga socialsekreterare som har intervjuats uppgav att de själva tidigare hade en negativ bild samt bristande kunskap om socialtjänstens arbete, som senare förändrades till det bättre efter förvärvade erfarenheter på arbetsplatsen. En respondent säger att det fanns ett dåligt rykte om socialtjänsten när hen växte upp.

Nej men jag hade en bild då av att soc inte vill hjälpa någon, att det är mycket administrativt. Jag hade väl någon bild av att man inte jobbade så mycket med klienten, att man mer bara bestämmer, att det är svårt att skapa någon typ av allians. Det kändes mer som ett kontorsjobb kanske än ett människoyrke. Det var min bild och att det var torrt och tråkiga personer. *Respondent 2.*

Citatet belyser att respondentens bild av socialtjänsten var präglad av en negativ föreställning av yrket. Vidare uppger respondenten att dessa föreställningar senare förändrades till det bättre och att det var en positiv överraskning att det faktiska arbetet innebär ett nära samarbete med klienterna. En annan respondent uppgav sig ha liknande föreställningar om yrket, att det skulle var torrt och tråkigt samt att handlingsutrymmet skulle vara litet, vilket hen menar är föreställningar som också genomsyrar socionomprogrammet. Flera av de intervjuade socialsekreterarna säger sig ha erfarenheter av att bilden av socialtjänsten som förmedlas under utbildningen sällan är positiv då man där gestaltar socialsekreteraryrket som mycket tufft och att socialtjänsten arbetar under svåra villkor. Samtliga respondenter hävdar dock att de negativa föreställningarna om yrket senare omprövats efter positiva yrkeserfarenheter. Uppfattningarna som socialsekreterarna återger att de själva hade kring socialtjänsten speglar i mångt och mycket den skeva, ensidiga och förhållandevis negativa bild som de menar att allmänheten har kring socialtjänsten. Dessa beskrivningar ger uttryck för ett det finns ett utbrett bristande förtroende för professionen i stort, vilket Brante et al. (2015) menar är ett grundläggande villkor för ett upprätthållande av det samhälleliga kontraktet mellan de professionella och samhällsmedborgarna (s. 94–95). Vi förstår således dessa negativa föreställningar av yrket som en rubbning av det samhälleliga kontraktet, vilket i sin tur inverkar på professionens legitimitet och samhälleliga status.

Flera respondenter skildrar erfarenheter av att klienter vid en första kontakt är negativt inställda till socialtjänsten, de tror att socialtjänsten arbetar emot dem, inte gör vad de ska, eller till och med är rädda för att socialtjänsten ska ta deras barn. Dock uppger respondenterna att dessa uppfattningar oftast förändras till det bättre efter att en relation har etablerats med klienten. En respondent sammanfattar detta i följande citat:

De som vet vad det handlar om, de har en mer positiv uppfattning, de som inte vet vad det handlar om tycker jag har en mer negativ [uppfattning]. Om jag ska uttrycka det kortfattat. *Respondent 3.*

Respondenten menar att de människor som är mer insatta i vad socialtjänstens arbete handlar om i regel också har en mer positiv uppfattning. Brante et al. (2015) menar att människors förtroende för institutioner och system ofta baseras på rykten och indirekta källor, utan att själv ha någon personlig erfarenhet eller kontakt med systemet (s. 199). Negativa uppfattningar från människor som inte själva har någon kunskap om, kontakt med eller

erfarenhet av socialtjänsten kan således förstås som ett kollektivt uttryck för socialtjänstens status i samhället, vilket Brante et al. menar får fäste genom ryktesspridning (Ibid.). Flera respondenter uppger att klienter som har en etablerad relation till socialtjänsten och vet vad som kan förväntas av systemet generellt sett har en bättre bild av socialtjänsten. Detta tyder på att personliga erfarenheter av positiv karaktär kan motbevisa negativ ryktesspridning. Undersökningsstatistik (SKR, 2019) visar att brukare inom individ- och familjeomsorgens samtliga verksamheter har en övervägande positiv upplevelse av deras kontakt med socialtjänsten. Vi ser att dessa resultat stämmer överens med vad socialsekreterarna i vår studie ger uttryck för.

6.1.5 Höga och orimliga förväntningar

Av materialet framkommer det att socialsekreterarna många gånger möter höga och ibland orimliga förväntningar på vad socialtjänsten kan och bör göra från såväl klienter och deras anhöriga samt från andra professioner och samverkanspartners. Respondenten nedan har erfarenheter av att möta klienter med höga förväntningar på vad socialtjänsten kan erbjuda för stöd.

Däremot så är det klart att det finns olika förväntningar på vad vi kan göra. Vissa kanske tänker att vi kan göra väldigt mycket mer än vad vi kan. Dels vad man kan få pengar för och också vad man kan få stöd i, i livet, för att må bättre och så. *Respondent 3.*

Citatet ovan belyser att det från allmänheten finns förväntningar på socialtjänsten som är förhållandevis väldigt höga. Det samhälleliga kontraktet mellan de professionella och samhällsmedborgarna vilar på en allmän tillit och förtröstan på att de professionella sörjer för att tillvarata medborgarnas intressen (Brante et al. 2015, s. 196). Utifrån vad flertalet av de intervjuade socialsekreterarna gett uttryck för kan man förstå att de upplever en allmänt hög förväntan på att socialtjänsten kan och ska erbjuda samhällsmedborgarna stöd och hjälp, vilket är en intressant aspekt som motsäger det bristande förtroende och övervägande negativa uppfattningar och attityder som socialsekreterarna samtidigt ger uttryck för existerar. Flera av socialsekreterarna i vår studie uttrycker en upplevelse av att allmänhetens förväntningar på socialtjänsten många gånger till och med överstiger de professionellas reella möjligheter att agera.

Flera socialsekreterare lyfter fram det faktum att socialtjänsten styrs av politiska beslut och riktlinjer, och att det i sin tur påverkar dem avsevärt i deras yrkesutövning. Därtill framkommer det att socialsekreterarna ändå upplever att det läggs orimliga förväntningar på dem även från politiskt håll. En respondent säger följande:

Budget påverkar vårt jobb jättemycket också, finns det inga pengar så blir det ju en mer restriktiv hållning (...) Bilden är att socialtjänsten ska avlasta väldigt mycket, och sen får vi inte de förutsättningarna i mening två. Så förutsättningen, socialtjänsten ska göra allt med inga pengar är ju också väldigt svår, och den kommer ju inte från allmänheten egentligen utan mer från politiker som aldrig har satt sin fot i socialtjänsten, inte vet hur vi jobbar, och det blir svårt. *Respondent 1.*

Detta uttalande ger uttryck för en frustration över att socialtjänsten inte får tillräckligt med resurser för att kunna utföra det arbete som de förväntas att utföra. Detta är ett tema som flera av respondenterna återkommande framhåller, att deras yrkesutövning och möjligheter att agera är starkt påverkat av politiska beslut och riktlinjer. Dellgran (2015) understryker just detta, att den professionella självständigheten alltid är villkorad av lagstiftning, delegationsordningar och regelstyrda handlingsnormer (s. 179). Ett problem med detta tycks av vårt material handla om en kunskapsbrist från allmänheten om vilka begränsningar som faktiskt ligger inbäddat i det professionella handlingsutrymmet. En annan respondent tydliggör denna bristande förståelse och medvetenhet från allmänheten om den politiska styrningen, och att socialtjänsten istället utmålas som en myndighet som gör vad de själva önskar. Även en fackförbundsrepresentant hävdar att socialtjänsten ofta får bära skulden och stå till svars för politisk resursdelning och prioritering, som de i själva verket inte kan påverka. I linje med detta påvisar Andersson och Lundström (2004) i sin studie att det saknas medial publicitet och allmän förståelse om att det sociala arbetets förutsättningar och kvalitet är starkt påverkat av politik och resursfördelning och att det därav läggs ett större formellt ansvar på socialsekreterarna än vad de faktiskt har (s. 10). En allmänt hög förväntan på vad socialtjänsten kan bistå med, i relation till en bristande medvetenhet om det sociala arbetets begränsningar och hinder, kan alltså förklara varför socialsekreterarna många gånger möter klienter med orimligt höga förväntningar, vilket ofta resulterar i missnöje och frustration över att socialtjänsten inte gör någonting.

6.2 Strategier och förhållningssätt

Under följande tema presenteras strategier och förhållningssätt som socialsekreterarna använder för att hantera de uppfattningar och föreställningar om socialtjänsten som de möter.

6.2.1 Inbördes bekräftan

En återkommande strategi som socialsekreterarna använder för att hantera de negativa uppfattningarna om socialtjänsten som gestaltas i media är att prata om detta gemensamt på arbetsplatsen. En respondent uttrycker följande:

Vi pratar [om det] på jobbet, när man ser program eller granskningar så kan man ju förstå hur allmänheten kan uppfatta det, och själv känns det ju som man kanske sitter inne på någon typ av facit och tolkar den informationen annorlunda. *Respondent 2.*

Av uttalandet framgår att respondenten i fråga talar med sina kollegor om medias rapportering. Flera av de intervjuade socialsekreterarna uppger att de gärna anförtror sig till kollegor i syfte att ventilerar då de möter negativa uppfattningar eller fördomar om yrket från nätverk, klienter och samarbetspartners. Av uttalandet ovan framgår vidare att respondenten upplever en känsla av att själv "sitta inne på någon typ av facit" gällande hur socialtjänsten faktiskt fungerar i kontrast till den information som media sprider. Att socialsekreterarna har en känsla av att "veta bättre" är något som många ger uttryck för. Vid negativa skrivelser menar en respondent att kollegorna sinsemellan sågar media och hen säger att: "vi ställer oss upp och förklarar att vi är bättre". Det här förhållningssättet gentemot den mediala bilden och allmänhetens uppfattningar om socialtjänsten menar vi kan förstås som en strävan efter att inbördes bekräfta varandra och upprätthålla en gemensam övertygelse om att det man gör är viktigt och bra, det vill säga ett sätt att hävda sin legitimitet i relation till allmänhetens negativa uppfattningar. Brante et al. (2015) belyser att semiprofessioner har ringa erkännande från allmänheten (s. 14). Erkännande och förtroende är dock viktiga komponenter för yrkesutövare i arbetet (Brante et al. 2015, s. 193). Således kan strategin i fråga förstås som ett sätt för socialsekreterarna att inbördes väga upp ett bristande erkännandet från allmänheten och alliera sig med varandra genom att både prata om medierapporteringen och samtidigt framhäva betydelsen av innehållet i jobbet. Dellgran (2015) beskriver att en intern retorik och interna verklighetsbeskrivningar fyller en social funktion som är viktig för konstruerandet av en kollektiv självbild och professionell identitet, vilket i sin tur har betydelse för organisationers verksamhetsutveckling (s. 178). Strategin att ventilera på arbetsplatsen och

inbördes bekräfta varandra uppfattar vi gå i linje med dessa aspekter i professionaliseringsprocessen. Kollegornas sätt att sinsemellan kritisera och klaga på medias snedvridna rapportering kan vidare förstås utifrån Liljegrens (2008) terminologi som att de bedriver särskiljande gränsarbete gentemot media- och journalistikprofessionen. Det här kan därtill medföra att gruppen blir mer sammansvetsad då differentierande gränsarbete medför sammanhållande bieffekter (Liljegen, 2008, s. 56). Utifrån materialet finner vi det tydligt att så är fallet. Sammantaget håller vi det för troligt att känslan av sammanhållning i arbetsgruppen är av vikt för att man ska trivas på sin arbetsplats och kunna utföra ett gott och utvecklande socialt arbete.

En utav de intervjuade fackförbundsrepresentanterna har dock en annan infallsvinkel vad gäller strategin att ventilera med varandra. Utifrån dennes perspektiv, där fokus ligger på att tillvarata de yrkesverksammans intressen och förbättra villkoren för professionen, menar hen att det inte räcker med att socialsekreterarna kommunicerar med varandra på arbetsplatsen. För att hantera allmänhetens uppfattningar liksom uppnå förbättringar inom organisationen krävs andra strategier. Hen säger följande:

Man kanske i högre omfattning behöver mobilisera sig istället för att bita ihop och liksom ventilera det här på fikarasten utan faktiskt använda sig av facken för att gå ihop och komma med konstruktiva förslag till arbetsgivaren, för allt som är en förbättring kostar ju inte så mycket pengar, speciellt inte på lång sikt.

Fackförbundsrepresentant 1.

Utifrån citatet framkommer att det finns fördelar med att socialsekreterarna mobiliserar sig och vänder sig till sina fackföreningar, istället för att som ovan beskrivet ventilera ståndpunkter internt. Brante et al. (2015) beskriver hur samhällets professioner är differentierade på en horisontell skala där symboliska och materiella tillgångar genereras professionerna på basis av hur arbetet organiseras i en process, både av en inre och yttre organisering (s. 17). Vi tolkar fackförbundsrepresentanten ovan som att hen ger uttryck för ett behov av en yttre organisering från socialsekreterarnas håll i förhållande till arbetsgivarna, för att på så vis erhålla förbättrade villkor.

6.2.2 Försvara, förklara och nyansera

I materialet framkommer att socialsekreterarna många gånger känner att de behöver försvara sitt yrkesval inför bekanta och utomstående som ger uttryck för en oförståelse varför man väljer att jobba på socialtjänsten. Det här framgår i följande uttalande:

Alltså jag märker (...) att jag måste försvara mig, varför jag gillar att jobba med ekonomiskt bistånd, "jag jobbar med ekonomiskt bistånd för att det är så och så, jag tycker det är så himla intressant och jag gillar det här" (...) men jag förutsätter ju att folk inte fattar, dels vad jag gör och dels varför jag gör det jag gör. *Respondent 3.*

I likhet med respondenten ovan säger flera socialsekreterare att de anstränger sig för att förklara vad yrket innebär och ge en mer nyanserad bild av socialtjänsten, då det som framkommit tycks finnas en allmän okunskap om vad socialsekreterare gör. En respondent säger följande:

Jag är ju mån om att försöka ge en mer, vad ska man säga, passionerad bild kanske av socialtjänsten, att det inte bara är att jag sitter på ett kontor och kallar folk som aldrig kommer och sen ger avslag, utan till exempel beskriva att vi jobbar på ett annat sätt, mycket uppsökande, mycket allianser, mycket relationer. *Respondent 2.*

Förhållningssätten som kommer till uttryck i de här citaten går i linje med forskningsresultat av Leegood et al. (2016) som påvisar att en strategi som socialsekreterare tillämpar för att hantera allmänhetens onyanserade uppfattningar om yrket är att framhäva jobbet i positiva dager (s. 183). I enlighet med slutsatser av Leegood et al. är det tydligt att också ovanstående respondenter gör försök att "sälja in" socialtjänsten och därigenom påverka och i bästa fall förändra utomståendes attityder. Anledningen till varför socialsekreterarna tillämpar dessa strategier, utöver viljan att människor ska få en mer korrekt förståelse för yrket, kan också vara att visa att jobbet innebär mycket fint, något som framkommer i följande uttalande:

Men jag tycker ändå att vi gör ett bra jobb och att man verkligen försöker göra en skillnad. Även om det är väldigt svårt ibland så tycker jag ändå att det är fint att få möjligheten att försöka hjälpa i alla fall, och jag känner lite att jag vill försvara och framföra att man får ut väldigt mycket av jobbet också, det är inte bara skit och tragiskt hela tiden utan det händer bra saker också. Annars hade man ju inte orkat jobba. *Respondent 5.*

Av citaten framgår att respondenten har en vilja att framföra att jobbet som socialsekreterare innebär mycket positivt, inte enbart negativitet. Vidare framför respondenten att hen anser att arbetet på socialtjänsten är viktigt då det innebär att hjälpa andra människor och försöka göra en skillnad. Det här tolkar vi som ett uttryck för en strategi i syfte att legitimera sitt yrkesval för sig själv. Leegod et al. (2016) hävdar, i likhet med det här, att socialsekreterare försöker bortse från allmänhetens negativa attityder och uppfattningar genom att fokusera på att bevara den egna känslan och förståelsen för socialarbetarprofessionens vikt i samhället (s. 1882). Beddoe et al. (2019) påvisar också i sin forskning att då socialarbetare upplever sig kunna göra skillnad och bidra till förbättring och utveckling hos klienterna infinner sig en känsla av tillfredsställelse och yrkesstolthet (s. 538). Strategin att framföra yrkets positiva aspekter vad gäller utrymmet att göra skillnad för andra kan alltså också förstås som ett sätt att uttrycka sin yrkesstolthet.

I materialet framgår att några av socialsekreterarna uttrycker en strategi som går ut på att försvarar klienterna mot de fördomar som allmänheten har om dem som är föremål för insatser från socialtjänsten. Det här tydliggörs i nedanstående uttalande:

Jag vill skjuta ner folks tråkiga syn på personer med beroende (...) så det är nog mer för att skydda klienten och ge en annan sida, att alla inte är farliga och ska hugga med kniv liksom. *Respondent 1.*

Att avsiktligt försvara klienterna och försöka nyansera bilderna av dem ser vi hör samman med nyss nämnda strategi där fokus ligger på att förmedla positiva aspekter av socialsekreteraryrket, exempelvis att det innehåller mycket fina möten med människor. Därtill kan denna strategi förstås som ett sätt att försöka uppvärdera yrkets status, mot bakgrund av att det sociala arbetets negativa anseende enligt Beddoe et al. (2019) är nära förknippat med den stigmatisering som är associerad med de målgrupper och människor som socialtjänstens arbete kretsar kring (s. 541). Beddoe et al. hävdar i sin forskning att det i samhället finns en uppfattning om att människors sociala problem är ett resultat av omständigheter vars upprinnelse går att reducera till enskilda personer eller professioner (s. 541). Med denna förklaringsmodell kan man här dra en parallell till det låga anseende som socionomprofessionen i fråga har i jämförelse med professionella inom de klassiska professionerna vilka åtnjuter högre prestige (Brante et al. 2015, s. 14). Eftersom det sociala

arbetet vilar på en samhällsvetenskaplig kunskapsbas som förklarar sociala problem som ett resultat av sociala strukturer, *inte* som orsakade av enskilda individers brister eller professioners tillkortakommanden, vilket är den i samhället rådande diskursen, erhåller professionella inom socialt arbete därvidlag låg status (Dellgran, 2015, s. 174). Utifrån det här ter det sig förståeligt att socialsekreterarna i vår undersökning anstränger sig för att försvara och nyansera bilden av socialtjänstens klienter i försök att erhålla högre anseende och status.

6.2.3 Undvikande

Samtidigt som en strategi är att förklara vad man jobbar med på ett tydligt vis och nyansera bilden av socialtjänsten framkommer en helt motsatt strategi som går ut på att undvika att berätta vad man arbetar med då någon frågar. En utav fackförbundsrepresentanterna bekräftar detta och säger:

Dels att man känner, när man träffar någon ny person, att man inte vill säga vad man jobbar med, för att man inte orkar behöva försvara varför man faktiskt tycker att ens jobb är roligt, varför man tycker det är viktigt att människor har en försörjning och människor får hjälp (...) att man också kan behöva stå till svars för att det inte satsas tillräckligt mycket resurser. *Fackförbundsrepresentant 2.*

Fackförbundsrepresentanten menar att socialsekreterare kan känna ett behov av att dölja vad de arbetar med för att man inte orkar försvara sitt yrkesval eller utsättas för potentiellt fördomsfulla åsikter om att socialtjänsten inte gör ett bra jobb. I citatet framgår att socialsekreterare kan behöva stå till svars för att det inte satsas tillräckligt med resurser, vilket återigen tyder på att det bland allmänheten finns en okunskap om att det inte är socialtjänsten som på egen hand tillhandahåller medel. Det här överensstämmer med Beddoe et al. (2019) som hävdar att många socialsekreterare undviker att berätta om sitt yrke då det är förknippat med stigma och bristande respekt mot basis av människors felaktiga uppfattningar och okunskap om komplexiteten i socialt arbete (s. 539). Vidare kan en så kallad "conversation-stopper" uppstå då socialsekreterare för sitt arbete på tal vilket innebär att ett pågående samtal avstannar (Beddoe et al. 2019, s. 540). Det här är något som följande respondent har erfarenhet av:

Det märker jag också när jag får frågan, eller vilken respons jag får. För jag har en pojkvän som är arkitekt och det är ju mer intressant att vara arkitekt i andras ögon än vad det är att vara socionom och jobba med ekonomiskt bistånd, det blir en annan

respons tycker jag. Och det blir också andra samtalsämnen utifrån det. Det är inte så ofta som jag sitter och pratar om ekonomiskt bistånd (...) för det är inte så många som är intresserade. *Respondent 3*.

Respondenten hävdar att utomstående inte uppvisar samma intresse för socialt arbete som för andra yrken, exempelvis arkitekter, vilket även detta går i linje med Brante et al. (2015) som påvisar att det professionella landskapet är fragmenterat där klassiska professioner åtnjuter högre status (s. 14). I relation till föregående strategi, där vi redogjorde för att socialsekreterarna öppet försvarar och förklarar sitt yrkesval, framträder till synes en viss ambivalens vad gäller deras förhållningssätt till allmänhetens uppfattningar och föreställningar. Beddoe et al. (2019) har i sin forskning funnit liknande resultat som pekar på att socialsekreterare har en kluven självuppfattning som utgörs av känslor av både stolthet och stigma och att socialarbetare således internaliserar en ambivalent inställning till sin egen yrkesprofession (s. 530).

Den undvikande strategin kan också sägas handla om att man vill skydda sig själv från eventuell kritik från anhöriga, klienter eller allmänheten. I materialet framgår att socialsekreterare inte alltid vill stå med sina namn på beslut samt att de finner det skönt att kunna luta sig mot att politiker i socialnämnden är ytterst ansvariga för de svåraste besluten. Följande fackföreningsrepresentant har identifierat det här:

Det blir ju att vi också hör från vissa medlemmar att det är ganska skönt att kunna skylla på politikerna, om man är orolig (...) det är ju politiker som tillsätter resurser (...) och då är det bra att de får ha de här svåraste besluten. *Fackförbundsrepresentant 2*.

Viljan att skydda sig själv genom att "skylla på politikerna" på det här viset kan förstås i relation till Brunnbergs (2001) forskningsresultat. Brunnberg hävdar att engelska socialarbetare pekats ut som syndabockar då incidenter inom socialtjänsten gestaltas i media (s. 37). Det är troligt att socialsekreterarna i föreliggande studie vill undgå negativ kritik av denna typ gentemot sina arbetsinsatser, varför de är tillfreds med det faktum att politiker fattar vissa beslut. Liljegren (2008) påvisar emellertid att professioner i regel gör anspråk på att skydda sin diskretion och jurisdiktion, det vill säga kontrollen över sina arbetsuppgifter, och eftersträva hög grad av autonomi då det möjliggör för professionen att åtnjuta högre status och legitimitet (s. 46). Att istället inte vilja ha fullt ansvar för beslut kan dock tolkas på

motsatt sätt – socialsekreterarna *vill* ha viss begränsad självständighet. Återigen syns en viss ambivalens i förhållningssätten som socialsekreterarna använder för att hantera uppfattningar från allmänheten, vilket på samma gång konstruerar professionaliseringsprocessen som dynamisk.

Något som vidare framkommer i materialet är att nästintill alla socialsekreterare hänvisar till sekretessen som orsak till allmänhetens skeva bild av socialtjänsten. Många uppger att de inte kan uttala sig om ärenden då journalister ställer frågor eller berättar för anhöriga om insatser som erbjudits klienter, vilket medför att media och allmänheten kan få en uppfattning om att socialtjänsten inte gör någonting. En utav respondenterna menar att det med anledning av sekretessen inte är någon idé att försöka förklara vad socialtjänsten gör eller opponera sig mot människors negativa föreställningar. Att hänvisa till sekretessen kan således också förstås som en strategi som socialsekreterarna tillämpar för att hantera negativa uppfattningar från allmänheten. En av fackförbundsrepresentanterna är dock kritisk till det här och säger följande:

Det finns ju mycket större möjligheter än man nyttjar idag kring att faktiskt delge information, man behöver inte gömma sig bakom sekretessen i den omfattningen som socialtjänsten kanske gör idag (...) det är ganska lätt faktiskt att få ett medgivande från en enskild att dela information, men ofta kanske man inte ens frågar om det utan att man bara säger att vi har sekretess, vi kan inte berätta något. *Fackförbundsrepresentant 1.*

Av citatet framgår att socialsekreterare kan ha en tendens att gömma sig bakom sekretessen i onödigt omfattande grad. Andersson och Lundström (2004) menar att det hos socialsekreterare finns en förväntan om att man ska bli missförstådd av journalister varpå man gör sig otillgänglig för media istället för att bemöta dem. Dock medför det här att man per automatik överlåter till pressen att göra problembeskrivningar (s. 11). Utifrån vad som framkommer i vårt material kan vi förstå att strategin som inbegriper att obevekligen framhålla sekretessens betydelse bidrar till att socialsekreterarna själva medverkar till att skapa och befästa den negativa och onyanserade mediebildens om socialtjänsten, vilken följaktligen avspeglar sig i allmänhetens uppfattningar.

6.2.4 Kommunikation och gott bemötande

Det framkommer i materialet att socialsekreterarna finner det viktigt att använda en rak och tydlig kommunikation, framförallt gentemot klienter och anhöriga som har skeva eller orimligt höga förväntningar på vad socialtjänsten kan bistå med. En respondent påtalar att: “det kommer ju nya rutiner hela tiden, men vi försöker ju alltid så gott det går förklara vilka verktyg man har och vad vi kan göra”. Tydlig kommunikation går hand i hand med ett gott bemötande, något som också framstår som betydelsefullt när det kommer till att skapa en tillitsfull relation med klienterna. Följande respondent redogör för innebörden av ett gott bemötande:

Ja men att möta personer där de är, att tala samma språk. Att inte köra med det här “jag hör vad du säger-snacket” som man lär sig så mycket. Att man verkligen lyssnar på vad var och en säger och sen hur man ställer frågor är jätteviktigt. *Respondent 6.*

Ett gott bemötande inbegriper enligt respondenten ovan att möta klienten utifrån dennes förutsättningar, att lyssna och ställa frågor på ett hänsynsfullt sätt. Det här går i linje med vad Leegood et al. (2016) identifierar som ett “korrekt” beteende, vilket socialsekreterare strävar efter att upprätthålla, för att på så vis påverka och förändra klienters i allmänhet negativa attityder till socialtjänsten (s. 1881). Ett gott bemötande mot klienten måste givetvis betraktas också ur en medmänsklig synpunkt – socialsekreterare vill i regel som framgått gärna hjälpa och göra gott för andra utan att det nödvändigtvis måste medföra egen vinning (Beddoe et al. 2019, s. 538). I sammanhanget kan strategin därtill även tolkas som ett sätt att i förlängningen vinna allmänhetens erkännande och förtroende. Brante et al. (2015) menar att den kontraktsrelation mellan professionella och befolkningen som socialarbetarprofessionen verkar inom bygger på ett abstrakt system. Utifrån socialsekreterarnas jurisdiktion har de rätt att göra bedömningar gällande de insatser som klienter kan komma att erbjudas och tillgodogöra sig. Det samhällseliga kontraktet bygger på att klienten litar på att den professionella på ett lojalt vis förvaltar dennes intressen, varpå ett tillitsfullt möte ansikte mot ansikte är mycket betydelsefullt. Det här kan också i gengälda generera allmänhetens förtroende för professionen, vilket i sin tur leder till högre status för professionen (s. 198). I relation till granskningssamhällets expansion där professioner i allt större omfattning regleras och kontrolleras utifrån externa instanser med fokus på mätbara data kan man dock anta att det personliga mötet med klienten riskerar att bortprioriteras – de professionella kan falla in i så kallad målförskjutning och göra sig granskningsbara (Lindgren, 2015, s. 286). En tolkning

är att det här medför ett ökat avstånd mellan klienten och den professionelle, vilket försvårar den tillitsfulla relationen och därigenom också riskerar att skada allmänhetens förtroende för professionen.

En strategi för att återvinna och erhålla samhällsmedborgarnas förtroende, trots de svåra förutsättningar som granskningssamhället kommer med, är emellertid att socialtjänsten blir bättre på att informera allmänheten och samarbetspartners om sin verksamhet. En av de intervjuade fackförbundsrepresentanterna säger:

Socialtjänstens största fokus ska ju vara på förebyggande och stödjande åtgärder. Alltså att det är en tjänst, socialtjänst. Men det är väl också någonting tänker jag som socialtjänsten själva kan förbättra sig kring, vilken information man ger till medborgarna och till samarbetspartners och så. Att man finns och vad man kan göra. Det är ju väldigt få människor (...) som ansöker om stöd och hjälp. Det tyder ju på att man kanske inte har den kunskapen eller den föreställningen om att det är ett ställe som man faktiskt kan vända sig till för att få stöd och hjälp (...) så det är mycket att göra kring information tänker jag. *Fackförbundsrepresentant 1.*

Av citatet framgår att fackförbundsrepresentanten anser att socialtjänsten kan bli bättre på att sprida information om sin verksamhet. Något som tycks angeläget med tanke på att få människor har kännedom om vad socialtjänsten kan bistå med. Ett sådant här tillvägagångssätt överensstämmer med socialtjänstens förebyggande arbete, vilket också kan relateras till Brante et al. (2015) som påvisar att professionerna inom det samhälleliga kontraktet är utsedda att tjäna sina medborgare (s. 94). Strategin att informera och kommunicera med samhällsmedborgarna kan alltså förstås som ett sätt för socialsekreterare att bemöta allmänhetens negativa uppfattningar, bristande kännedom och orimliga förväntningar på socialtjänsten.

6.3 Påverkan på professionen

Under detta tema redogörs för hur allmänhetens uppfattningar och föreställningar påverkar yrkesprofessionen.

6.3.1 Statushierarkier

Något som framträder i materialet är att samtliga respondenter uttrycker och förhåller sig till en hierarkisk uppdelning mellan olika yrkesgrupper och professioner. En respondent beskriver

i följande uttalande att professionens status står i nära förbindelse med socionomutbildningens anseende i relation till andra utbildningar:

Det är inte så ofta det står [i platsannonser] att man ska ha psykolog eller liknande [utbildning] utan är man psykolog så är man psykolog och då är det det man söker. Medan socionom har varit lite såhär man kan vara lite vad som helst, och det gör ju att man har inte så hög status som socionom då (...) Alltså jag tycker ändå att den har stärkts lite sen när jag började jobba för 10 år sen, men det är ju fortfarande att socionomer har mycket lägre rang än till exempel psykologer eller så för att man inte har en legitimation. *Respondent 5.*

Respondenten upplever sig ha lägre status i samhället än psykologer på grund av bristande monopol över yrkesutövningen. Dellgran (2015) menar att alla professioner erhåller sin legitimitet och status i samhället genom att staten tilldelar en exklusiv legal rätt för en profession att utföra vissa specificerade arbetsuppgifter, även kallat jurisdiktion. Graden av jurisdiktion och professionell autonomi över sitt yrkesområde varierar dock mellan olika yrkesgrupper (s. 170). Som tidigare nämnts uppvisar socialsekreterarna att gemensam övertygelse och inbördes bekräftan är viktiga komponenter i strävan efter att vinna status och erkännande, som en strategi för att väga upp ett bristande erkännande från allmänheten. En annan respondent beskriver i likhet med detta att upplevelser av att besitta lägre legitimitet än läkare balanseras av att bli bekräftad av sina kollegor. Av detta kan vi förstå att inbördes bekräftelse vidare är ett viktigt element för socionomers professionalisering, då de i relation till andra yrkesgrupper inom människobehandlande yrken generellt sett saknar statlig legitimation.

Flera av respondenterna ger även uttryck för en existerande statushierarki mellan yrken inom den egna professionen, vad gäller synen på vilka arbetsuppgifter som anses viktiga och betydelsefulla. En respondent uttrycker att det finns en statusordning inom professionen enligt följande:

Myndighetsutövare har ju högst status, kuratorer på skolan har inte så hög status tror jag inte (...) en kurator på skolan kan ju inte göra så mycket (...) de kan göra en anmälan till socialtjänsten och sen kan vi agera, så det blir ju liksom någon slags status där. *Respondent 6.*

Citatet visar på att det finns statuskillnader mellan yrkesgrupper inom professionen baserat på yrkets grad av kvalificering och given befogenhet att agera. I likhet med detta antyder en annan respondent att socialsekreterare utför ett mer betydelsefullt arbete än vad kuratorer gör, då hen uttrycker att det är viktigt att socialtjänsten attraherar rätt folk som är engagerade och drivna, men att: “det kan väl jobba någon halvtrött jävel som kurator någonstans”, det spelar enligt respondenten inte så stor roll. Även en fackförbundsrepresentant resonerar kring statuskillnader mellan olika yrkesgrupper inom professionen och uppger att socialsekreterare inom socialtjänsten gör ett mycket viktigt och svårt arbete, som kräver stor kunskap och kompetens. Att arbeta inom den mest kvalificerade verksamheten menar fackförbundsrepresentanten borde generera både yrkesstolthet och hög status. Dellgran (2015) menar att professioners strävan efter jurisdiktion och kontroll över sin domän har en avgränsande funktion i förhållande till andra yrkesgrupper och professioner, vad gäller fördelning av ansvar och arbetsuppgifter (s. 177–178). Liljegren (2008) påvisar att sådant gränsarbete exempelvis kan handla om att vissa yrkesgrupper hävdar att de gör ett svårare arbete än andra och därmed gör anspråk på högre resurstilldelning (s. 55–56), vilket överensstämmer med vad som framkommer i vårt undersökningsmaterial. Det finns dock delade meningar om hur den interna statushierarkin ter sig. En annan respondent uttrycker i motsats till resonemangen ovan att socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning innehar en lägre status än kuratorer och behandlare. Detta går i linje med vad Liljegren (2008) hävdar, att myndighetsutövning betraktas som en mindre värd arbetsuppgift i jämförelse med det behandlande arbetet som betonar relationens betydelse i det operativa arbetet (s. 15). Det är tydligt att det råder delade meningar om socialsekreteraryrkets status i förhållande till andra arbetsområden inom socionomprofessionen.

Vidare framkommer det att samtliga respondenter känner en stark yrkesidentitet till den specifika enhet inom socialtjänsten som de arbetar inom. Respondenterna uttrycker detta på olika sätt, bland annat genom att sätta sitt yrkesområde i relation till andra grenar inom socialtjänsten enligt följande citat:

Jag är [verkligen] socialsekreterare, jag har svårt att identifiera mig som något annat. Jag tyckte också det var svårt att jobba med en annan målgrupp. Så det är väl väldigt mycket av min yrkesidentitet att vara socialsekreterare och jobba med barnavård.

Respondent 5.

En annan respondent uppger följande:

Det är ju väldigt tufft att jobba med barn, jag hade aldrig pallat att göra det just för att det är så otroligt känsligt (...) Jag är ju en eldsjäl för missbruk så att jag tycker det är jätteroligt, jag jobbar mycket helt enkelt, jag tycker det är jätteroligt, jag älskar mitt jobb. *Respondent 2.*

I likhet med citaten ovan framhäver flera respondenter sin egen gren inom socialtjänsten och tycks ha olika föreställningar om de andra verksamhetsområdena. Vi förstår dessa uttalanden som en del av den differentieringsprocess som Dellgran (2015) menar går hand i hand med en pågående professionalisering. Dellgran menar att en ökad specialisering inom olika professioner och organisationer kan medföra att yrkesgrupper språkligt skapar gränser gentemot andra grupper (s. 175, 177). Vi gör således tolkningen att dessa påståenden bidrar till att skapa och upprätthålla gränser mellan yrkesgrupper inom socialtjänsten. Något som tycks känneteckna socionomers yrkesprofession är dess breda kunskapsbas och möjligheter att göra rörliga och horisontella karriärer inom det vida professionsfältet (Kullberg, 2011, s. 54). Vad gäller karriärvägar menar Dellgran (2015) att en fortlöpande specialisering i form av kompetensutveckling inom sitt specifika yrkesområde ger upphov till interna statusordningar som i sin tur kan inverka på socionomers yrkesrörlighet. Han menar att de professionella antingen tenderar att stanna kvar inom sin verksamhet i strävan efter kvalificerade arbetsuppgifter och bättre arbetsvillkor, eller å andra sidan söka sig mer frekvent till mer kvalificerade arbeten inom andra organisationer eller arbetsområden (s. 171,175). Av respondenternas uttalanden gentemot andra yrkesområden tycks yrkesrörligheten påverkas enligt det första, de verkar inte intresserade av att byta yrkesområde eller gren inom socialtjänsten. Liljegren (2008) betonar detta som ett dilemma för enskilda yrkesutövare, att fördjupad kompetens inom ett avgränsat kunskapsområde samtidigt innebär en förlust av en bredare kunskapsbas (s. 15–16). Av vårt material kan vi förstå att differentierande processer i takt med en fortsatt specialisering ger upphov till en stark yrkesidentitet till sitt specifika verksamhetsområde, vilket tycks få en särskild viktig roll för socialsekreterare som verkar inom ett brett professionsfält och upplever ett bristande förtroende från allmänheten. Detta tolkar vi som ett sätt att hävda sin status och ställning i samhället, vilket emellertid samtidigt kan innebära en negativ påverkan på socialsekreterarnas horisontella rörlighet.

6.3.2 Brist på tillit och erkännande

Flera respondenter belyser att de kan känna sig ifrågasatta i sin yrkesroll och att människor i allmänhet uttrycker misstroende och skepsis till socialsekreterares kompetens och utbildning, vilket kan härledas till att medias skildring av socialtjänsten endast tenderar att fokusera på felaktigheter och misstag. Av materialet framkommer vidare att respondenterna upplever sig misstrodda även från politiskt håll till följd av en ökad granskning och kontroll av deras arbete. En respondent belyser att ett minskat utrymme för professionell diskretion och självständighet medför känslor av att inte vara betrodd av politiker.

Nu går man ju mer och mer mot att socialsekreterarna inte har så mycket delegation utan det läggs mycket mer uppåt på enhetschef och områdeschef och det gör ju också att, det handlar ju mer om pengarna än att de inte litar på ens bedömning, men lite den känslan får man ju ändå. Och det är klart att det påverkar ens yrkesidentitet också att man inte är betrodd att göra bedömningar. *Respondent 5.*

I likhet med ovan citat uppger en annan respondent att hen upplever en misstänksamhet från politiker att socialsekreterare inte gör det de ska göra, vilket leder till att hen inte känner sig sedd utifrån sin profession. Granskningssamhällets förändringar mot kontroll och granskning av välfärdsstatens aktörer utgör i sig ett slags misstroende av professionell autonomi då man genom starkare institutionaliserad kontroll avser att minska diskretionen i arbetet (Brante et al. 2015, s. 194–195). Vi kan alltså förstå att denna misstänksamhet som respondenterna upplever från politiskt håll hänger samman med en övergripande samhällsutveckling mot minskad diskretion och professionell självständighet.

En av de intervjuade fackförbundsrepresentanterna uppger att socialsekreterare kan få en dålig känsla för sin yrkesprofession till följd av negativa uppfattningar från allmänheten samt att socialtjänsten är ett eftersatt område i media.

Jag tror det påverkar vad man har för känsla för sin yrkesroll (...) Att man kan känna att det blir ett väldigt fokus på den negativa sidan av myndighetsutövningen och att det inte känns så bra. Just att man vet att nästan alla människor har någon sorts föreställning om det man jobbar med och som kanske ofta inte riktigt stämmer. *Fackförbundsrepresentant 1.*

Citatet ger uttryck för att negativa uppfattningar som florerar kring socialtjänsten kan resultera i att de professionella förhåller sig tvivelaktigt till sin egen professionalism. En av respondenterna menar i linje med detta att socionomer generellt sett inte känner stolthet över sitt jobb och sin yrkesroll. Lindgren (2015) menar att en utbredd reglering och kontroll av socialtjänstens arbete leder till minskad diskretion och självständighet för de professionella yrkesutövarna, som därmed själva riskerar att börja tvivla på och misstro sin egen expertis och kunskap. Detta menar Lindgren vidare kan utgöra en risk för avprofessionalisering av det sociala arbetet (s. 287). Av detta kan vi förstå att allmänhetens negativa uppfattningar om socialtjänsten riskeras att internaliseras av enskilda yrkesutövare vad gäller självuppfattning och yrkesstolthet, vilket i sin tur har en stor påverkan på professionens anseende och erkännande.

6.3.3 Förbättrade villkor

I kontrast till att känna sig misstänkliggjord och ifrågasatt framkommer det samtidigt från respondenterna att det finns positiva aspekter av medias granskning och bevakning av socialtjänstens arbete. En respondent menar att socialtjänsten behöver bli granskad då myndighetsutövning innebär att fatta beslut som kan få allvarliga konsekvenser för enskilda individer.

Jag tycker det är jättebra, vi behöver bli granskade, vi fattar ju väldigt allvarliga beslut så det har jag inga problem med, sen kan man ju säga att, jag läser ju reportage ibland i olika tidningar där, jag tror också att man kanske inte riktigt förstår, alltså förstår hur socialtjänsten funkar, inte ens journalisten, så det blir lite snedvridet perspektiv.

Respondent 2.

Respondenten menar att trots att medias skildring av socialtjänsten ofta är snedvriden och onyanserad så är ändå extern granskning ett nödvändigt inslag i socialtjänstens verksamhet. I och med svårigheterna att standardisera det operativa arbetet inom människobehandlande organisationer menar Dellgran (2015) att det krävs stor diskretion och självständighet för de professionella för att kunna tillförsäkra anpassning till individuella behov och omständigheter. Denna oundvikliga diskretion kan förstås som en uppenbar risk och källa till osäkerhet med avseende på bristande demokratisk insyn och kontroll, maktmissbruk och rättsosäkerhet för samhällets medborgare (s. 179). Detta går i linje med vad flera respondenter ger uttryck för. En ökad granskning och insyn i socialtjänstens verksamhet i form av medial publicitet kan

därmed tolkas som en “lösning” på denna uppenbara risk för maktmissbruk och rättsosäkerhet som är förenat med stor professionell diskretion.

Det framkommer även i materialet att massmedias granskning av socialtjänstens arbete kan bidra till positiva interna förändringar såsom krav på dokumentation, högre kompetenskrav och uppföljning för att säkerställa kvalitet och rättssäkerhet. Respondenten nedan uttrycker detta och menar att sådana förändringar i sin tur bidrar till att yrket blir mer professionellt.

Jag kan ändå se att det har blivit lite mer professionellt och lite mer rättssäkert tycker jag. Innan så har det nog varit mycket att socialt arbete är lite flummigt, nu tycker jag att man försöker styra upp det lite (...) högre krav på hur man dokumenterar, alltså att vi ska jobba mer rättssäkert och att det ställs höga krav på alla som jobbar med det (...) Jag tror att det också har gjort att statusen har blivit högre i gemene mans ögon.

Respondent 2.

Citatet påvisar att medial uppmärksamhet och granskning har medfört en “uppstyrning” av socialtjänstens verksamhet i form av interna organisationsförändringar. Dessa förändringar kan kopplas till granskningssamhällets huvudsakliga mål, att med marknadsliknande styrformer utveckla och förbättra verksamheter inom den offentliga sektorn, för att således säkerställa effektivitet och kvalitet (Liljegren, 2008, s. 14). Dessa konsekvenser av granskningssamhällets expansion kan alltså förstås som en del av socionomyrkets professionalisering, som kan generera högre status och erkännande för yrket. En av fackförbundsrepresentanterna belyser en intressant aspekt gällande interna förändringar i form av ökad uppföljning och utvärdering. Hen menar att en ökad systematisk uppföljning inom socialtjänsten kan betraktas som en strategi för att, som motpol till en allmänt negativ framställan av socialtjänsten, tydligt visa på och sprida goda resultat och positiva förändringar. Att fokusera på och belysa vad de professionella faktiskt utför genom systematisk uppföljning av verksamheten skulle alltså kunna bidra till att förändra attityder i samhället. Lindgren (2015) menar att uppföljning och utvärdering inom socialt arbete traditionellt har präglats av ett förbättringsperspektiv av socialtjänstens insatser. I takt med granskningssamhällets utbredning har målet med uppföljning och utvärdering allt mer kommit att handla om att visa upp hur organisationen lever upp till de förväntningar som finns kring kvalitet och effektivitet (s. 274–275). Förändringar inom organisationen i form av ökade kompetenskrav, dokumentation, uppföljning och utvärdering kan således tolkas som ett sätt

att sprida en positiv bild av socialtjänsten och därigenom vinna tillbaka ett bristande förtroende från allmänheten, vilket i sin tur kan generera högre status och erkännande för professionen.

De två fackförbundsrepresentanterna lyfter båda två en ytterligare aspekt vad gäller socialtjänstens uppmärksamhet och publicitet media. En av dem beskriver hur bristfälliga arbetsförhållanden inom socialtjänsten har fått politisk och medial uppmärksamhet efter att ett dramatiskt barnavårdsfall fått utrymme och publicitet i media. Hen menar att detta i sin tur kan bidra till en positiv påverkan för professionen.

När vi fick den här uppmärksamheten runt den pressade arbetssituationen i socialtjänsten (...) där det tyvärr krävdes att ett barn dog för att vi skulle få upp ett politiskt och medialt intresse (...) då gick vi ut och krävde en nationell handlingsplan (...) och det gjordes statliga satsningar under fyra år på att ge pengar till kommuner så att de skulle kunna anställa mer personal, det gjordes satsningar lokalt hos kommuner och då blev det med ens så där att, "ja men gud vilket jobb ni gör" och jag har ju medlemmar och tidigare kollegor som har berättat hur deras klienter efter att ha läst i tidningen sa "ni har det så tufft" och "det är verkligen bra att ni får mer resurser" och så. *Fackförbundsrepresentant 2.*

Fackförbundsrepresentanten uttrycker att medial uppmärksamhet, oavsett om den är av positiv eller negativ karaktär, kan hjälpa till att belysa bristfälliga arbetsvillkor och resursproblem, vilket i sig kan skapa en större förståelse från allmänheten för det arbete som socialtjänsten gör. Hen beskriver vidare att när media publicerar någonting skandalomsusat som upprör allmänheten så: "finns ett fönster att göra någonting". Detta går i linje med vad Brunnberg (2004) påvisar, att medial rapportering om socialtjänsten är av betydelse för att förändringar i verksamheten ska kunna åstadkommas. Hon menar att publicitet kan generera en så kallad byråkratisk kris vilket kan få politiska, administrativa och professionella konsekvenser i form av krav på förändrade och förbättrade rutiner och arbetsmetoder samt tilldelning av mer resurser (s. 32). Vi kan således se att medias till synes onyanserade rapportering om socialtjänsten kan ge möjligheter till förbättrade arbetsvillkor som i sin tur kan innebära positiva attitydförändringar hos allmänheten gentemot socialtjänsten.

6.4 Konsekvenser för det sociala arbetet

Under följande tema redogör vi för hur allmänhetens uppfattningar och föreställningar om socialtjänsten medför konsekvenser för det sociala arbetet.

6.4.1 Människor undviker socialtjänsten

Som vi tidigare redogjort för upplever de intervjuade socialsekreterarna att bilden som produceras av socialtjänsten i massmedia är tämligen negativ och snedvriden, eftersom media mestadels belyser fall där det gått snett utifrån en sensationell retorik. Som framgått inverkar denna ensidiga beskrivning på allmänhetens förståelse för socialtjänsten, både i form av okunskap för systemet och bristande förtroende för verksamheten. En konsekvens av det här kan bli att människor undviker att söka sig till socialtjänsten trots behov av stöd och hjälp. Det här kan i sin tur orsaka höga samhällskostnader samt onödigt lidande för människor, vilket framgår i följande uttalande:

Jag tror ju också att det kan leda till att folk inte söker sig hit. Sen är det mer gynnsamt samhällsekonomiskt om man är drogfri och nykter än inte, och det hade ju kanske kunnat bespara väldigt mycket lidande för den personen och den personens nätverk om den kom hit i tid. *Respondent 1.*

Respondenten belyser att det finns en risk att den snedvridna mediebilderna medför att människor inte söker sig till socialtjänsten. I citatet ovan påtalar respondenten vidare att om personer istället får stöd i tid, exempelvis att bli drogfria, kan samhället undgå höga kostnader och den enskilde kan samtidigt besparas lidande, vilket ur ett samhällsekonomiskt perspektiv kan förstås som en strävan efter ekonomisk effektivitet och måluppfyllelse i form av en förbättrad verksamhet. Lindgren (2015) framför att den tilltänkta nyttan med det så kallade granskningssamhället är att uppnå resultat vad gäller just kvalitetssäkring och ett effektivt tillhandahållande av resurser (s. 273). Det faktum att människor inte söker sig till socialtjänsten ser vi dock medför det motsatta. Granskningssamhällets intentioner förverkligas inte, istället genereras höga samhällskostnader – det som granskningssamhället egentligen syftar till att undvika. Medias framtoning kan alltså sägas ge oönskade konsekvenser för det sociala arbetet på både individ- och samhällsnivå.

I materialet framkommer att människors benägenhet att undvika kontakt med socialtjänsten inte enbart behöver bero på att man har ett lågt förtroende för verksamheten eller en åsikt om

att socialtjänsten inte gör någonting. Medias porträttering av de människor som socialtjänstens verksamhet riktar sig till kan också spela roll för huruvida man söker hjälp och stöd eller inte, vilket tydliggörs i följande uttalande:

Men jag tänker också att bilden som ges bidrar till att det fortfarande är ett stigma att ha kontakt med socialtjänsten. Hade en mer positiv bild förmedlats så kanske fler personer hade varit öppna för att själva söka kontakt och då blir det ju inte lika stigmatiserande tror inte jag, om det är någonting man själv väljer. *Respondent 5.*

Citatet ovan bekräftar vad Beddoe et al. (2019) hävdar, nämligen att det finns ett stigma associerat med att vara klient hos socialtjänsten, då det sedan långt tillbaka i historien betraktats som skamligt att vara beroende av samhällets välfärd (s. 541). Utifrån uttalandet ovan kan man dra slutsatsen att den mediala porträttering av människor som kommer i kontakt med socialtjänsten reproducerar denna stigmatisering. Följden kan bli att människor inte vill söka hjälp från välfärdsstatens aktörer, vilket kan leda till att man försätts i en än mer utsatt position och därigenom än mer djuprotad stigmatisering. Det hela blir en ond spiral och medför naturligtvis allvarliga konsekvenser för både klienten och samhället.

6.4.2 Rädd organisation

Det faktum att de professionella känner sig misstrodda avseende sin kompetens och expertis samt ifrågasatta och granskade av både allmänheten, politiker och media kan medföra att socialsekreterarna upplever en rädsla att agera fel. Det här är något som de intervjuade fackförbundsrepresentanterna uppehåller sig vid, en av dem säger följande:

Sen tror jag rent konkret i arbetet så har det ju utvecklats en rädsla att göra fel (...) tillsynen har ju bidragit till att det är ett väldigt fokus på när någonting går fel. Och en rädd organisation får ju negativa konsekvenser på så sätt att dels kanske man lägger mer fokus på att göra alla administrativa rutiner rätt (...) istället för att fokusera på rätt insatser (...) och jag tänker att en kultur där man är rädd för att göra fel blir ju inte heller särskilt innovativ, och då kan det nästan bli så att man döljer fel, istället för att bidra till ett lärande. *Fackförbundsrepresentant 1.*

Fackförbundsrepresentanten menar att den ökade tillsynen av socialtjänstens arbete kan bidra till vad hen beskriver som "en rädd organisation" där fokus riskeras att riktas åt fel håll. Istället för att lägga all uppmärksamhet på att tillsätta rätt insatser kan fokus istället hamna på

att göra rätt rent administrativt. Detta förfarande kan förklaras som målförskjutning och är precis vad som utgör en risk med granskningssamhällets expansion. Den tilltagande granskningen medför att verksamheter lägger fokus på sådant som låter sig mätas och potentiellt belönas, medan annat arbete som inte kan presenteras i form av kvantifierbar statistik blir ogjort (Lindgren, 2015, s. 286). Av citatet ovan framkommer också att rädslan för att göra fel kan utveckla en kultur där man döljer fel och brister istället för att lära sig av dem, vilket inte bidrar till innovation. Att undanröja fel förstår vi som något potentiellt farligt, särskilt om det sätts i system i organisationen. Lindgren (2015) framför, liksom fackförbundsrepresentanten ovan, att verksamheter som standardiseras hämmar utrymmet för utveckling och nytänkande (s. 286). Vi ser att en konsekvens av socialsekreterares rädsla att göra fel, i kombination med de senaste decenniernas nya former för kontroll och styrning, således kan resultera i att det sociala arbetet glider allt mer ifrån vad det är ämnat att vara, det vill säga att åstadkomma samhällelig utveckling och bistå människor med stöd och hjälp. Istället förflyttas fokus till att göra sig granskningsbar.

I materialet ger några socialsekreterare uttryck för att rädslan att göra fel också spiller över i en oro att hängas ut i pressen eller på sociala medier. En respondent säger följande:

Men sen brukar jag tänka så här, vad skulle Janne Josefsson säga om detta? Det finns ju alltid i ryggen typ, om jag blir granskad av Janne Josefsson liksom, kan han göra en story av detta? *Respondent 3.*

Av uttalandet framgår att respondenten ständigt är på sin vakt för att inte journalister så som Janne Josefsson ska uppmärksamma fel och snedsteg. Det här överensstämmer med forskningsresultat av Andersson och Lundström (2004) där det framkommer att olyckliga fall som uppmärksammas i media, där socialtjänsten beskylls för att ha gjort fel, lämnar stort avtryck hos socialsekreterare i form av att de känner rädsla för att själva begå misstag och hängas ut i pressen (s. 9). Man kan i det här avseendet förstå att socialsekreterare känner ett behov av att skydda sig själva genom att exempelvis inte alltid vilja sätta sin namnteckning på beslut - en strategi vi tidigare redogjort för - samt att de ibland finner det skönt att politiker har det slutgiltiga ansvaret för tuffa beslut. Samtidigt håller vi det för troligt att granskningen å andra sidan skulle kunna leda till ökad självreflektion och försiktighet i arbetet, något som vi uppfattar som en positiv konsekvens för det sociala arbetet.

6.4.3 Samverkansarbete försvåras

I materialet framkommer att samarbetet med klienter och professionella samverkanspartners kan bli lidande på grund av de föreställningar som finns om socialtjänsten. Som vi tidigare beskrivit medför den vinklade mediebilden att vissa klienter har förutfattade meningar, vilket bidrar till att människor som kommer i kontakt med verksamheten inledningsvis kan vara misstänksamma. I materialet ger socialsekreterarna uttryck för att det här bidrar till att samarbetet mellan den professionelle och klienten kan kompliceras. Vidare kan klienters inte helt reella föreställningar om vilken hjälp de kan få medföra att de känner sig missnöjda, något som i sin tur kan ge konsekvenser i form av ilska, hot och våld. En respondent beskriver följande:

Det finns felaktiga uppfattningar om vad vi kan göra, det kan väcka väldigt mycket ilska och leda till ganska allvarliga liksom, ja men vi hade senast för någon vecka sen bombhot här, vi fick stänga ner verksamheten. *Respondent 4.*

Respondenten beskriver att verksamheten där hen arbetar nyligen utsattes för bombhot från en klient med anledning av att klienten inte fick som denne ville. Leegood et al. (2016) har i sin forskning funnit att socialsekreterare försätts i en svår position då de i arbetet måste förhålla sig till den rädsla som kommer med yrkesutövningen och samtidigt försöka få till stånd en tillitsfull relation med klienten (s. 1881). Det här kan i sin tur förstås som ett hinder för socialsekreterarna att upprätthålla det samhälleliga kontraktet mellan den professionelle och samhällsmedborgaren, vilket Brante et al. (2015) påtalar bygger på tillit och lojalitet parterna emellan. Ett svårt samverkansarbete mellan klient och socialsekreterare, där det dessutom förekommer inslag av ilska och hot, kan således betraktas som en allvarlig konsekvens av att allmänheten har förutfattade meningar om socialtjänsten. En utav fackförbundsrepresentanterna påtalar att frågor om hot och våld är viktiga att hantera utifrån en arbetsmiljöaspekt. Hen påpekar vidare att fackförbundens uppgift är att ge stöd till sina medlemmar i form av att vara chefer behjälpliga med medvetna strategier kring sådant här.

Vad gäller samarbetet med samverkanspartners påverkas detta av den statushierarki som socialsekreterarna upplever finns både inom professionen och i förhållande till andra yrkeskårer. En respondent resonerar kring att det i möten med samverkanspartners finns föreställningar gällande vilken yrkesgrupp som har högst status och befogenheter att agera,

vilket kan medföra att yrkesverksamma inte fullt ut respekterar varandra. Hen förklarar vidare:

Det är ju inte bara massmedia utan också vad vi förväntar oss av andra samarbetspartners, jag kan tycka att det är väldigt svårt att samverka med vissa kuratorer (...) även då andra socionomer kan ha en väldigt annorlunda bild eller förväntan på vad vi kan göra (...) vi säger då “nej personen kommer inte få boende”, kuratorn i andra änden (...) då kan det bli att de går med i vad klienten säger väldigt mycket, så blir det en väldigt konstig allians (...) och då blir det att jag får vara dumma soc och de får vara goda utföraren. *Respondent 1.*

Uttalandet går i linje med forskningsresultat av Leegood et al. (2016) där det framkommer att socialarbetare i Storbritannien upplever att inte bara allmänheten har bristfällig kännedom om socialtjänsten, även angränsande yrkesprofessioner såsom skolväsende och hälso- och sjukvården har låg kunskap om vad socialtjänsten kan göra och visar därmed mistro gentemot socialsekreterare (s. 1879). Utifrån ovanstående citat tycks så kunna vara fallet också i Sverige. Av uttalandet ovan går det vidare att förstå att respondenten, i relation till kuratorn i det här exemplet, står på sig och hävdar sin expertis vad gäller möjliga insatser för klienten. Det här kan tolkas som att hen bedriver vad Liljegren (2008) beskriver som professionellt gränsarbete och därigenom strävar efter skydda rätten att göra bedömningar utifrån sin specifika utbildning och kompetens. Hen skyddar med andra ord sin jurisdiktion och professionella autonomi gentemot kuratorn. Gränsarbete bedrivs enligt Liljegren (2008) både mellan olika professioner, men också internt inom professioner då olika yrkesgrupper eller delar av yrkesgrupper har konkurrerande intressen (s. 21). I det här fallet konstrueras en gräns mellan två olika yrkesgrupper inom samma profession – socialsekreteraren och kuratorn. Av citatet går också att utläsa att samverkanspartners ibland allierar sig med klienten, då de mot bakgrund av en oförståelse för socialtjänstens verksamhet och befogenheter anser att socialsekreteraren har fel i förslag eller beslut. Av allt att döma bör detta inverka på samverkansarbetet mellan parterna, vilket vi uppfattar som en försvårande konsekvens av att människor har okunskap om socialtjänsten som system samt negativa föreställningar. Leegood et al. (2016) hävdar i överensstämmelse med det här att ett fungerande samarbete mellan professionella är centralt för ett gott socialt arbete (s. 1879).

6.4.4 En paradox: många vill bli socionomer

Utifrån vad som framkommit i vårt material är det lätt att fokus hamnar enbart på de

uppenbart negativa konsekvenserna av medias rapportering och granskning av socialtjänsten samt allmänhetens till synes utbredda okunskap om verksamheten. En intressant aspekt som vi resonerat kring i relation till detta är att socionomutbildningen ändock är en populär utbildning som varje år lockar ett stort antal nya studenter. En av fackförbundsrepresentanterna säger följande:

Med tanke på hur populärt socionomprogrammet är, så kan vi ju inte se att det har påverkat unga människors vilja att bli socionomer. Om man jämför med lärare som också under ungefär samma år drivit lärares situation och lön och arbetsförhållanden i skolan och brister i utbildning och så, där har man ju fått till en statlig satsning som är helt unik, men samtidigt har man svårt att fylla platserna på lärarprogrammen för att det inte är attraktivt att bli lärare på samma sätt (...) vi kan ju se att så har inte, att lyfta och försöka förändra brister, det har inte blivit den konsekvensen just när det gäller socionomyrket, utan snarare att ännu fler vill bli socionomer.

Fackförbundsrepresentant 2.

I uttalandet jämför fackförbundsrepresentanten socionomprogrammets popularitet genom att dra paralleller till lärarkårens tuffa arbetsförhållanden. Hen menar att trots att socialtjänsten i media omnämns på liknande sätt som skolan och läraryrket, det vill säga i termer av att villkoren är tuffa och att verksamheten saknar resurser, så vill unga människor ändå bli socionomer, medan lärarprogrammet har svårt att fylla sina platser. Orsakerna till det här kan vara många. Kanske handlar det, som Beddoe et al. (2019) säger, om att socionomyrket är förknippat med en önskan om att kunna göra skillnad för andra (s. 538). Det här torde attrahera unga människor med en stark drivkraft att förbättra samhället – uppenbarligen oavsett medias beskrivning av arbetsvillkoren och ofta aggressiva ton gentemot socialtjänsten. Socionomers breda yrkesfält och möjligheten till olika karriärvägar kan också spela roll, vilket Karin Kullberg (2011) påvisar i sin avhandling om socionomers karriärmönster. Utifrån vår analys av materialet blir det tydligt att yrkesverksamma socialsekreterare tenderar att lägga vikt vid och betona de negativa aspekterna av medias rapportering och allmänhetens bild av socialtjänsten och det sociala arbetet, trots att det ändock tycks förekomma uppfattningar och attityder av positiv karaktär. Utifrån utbildningens fortsatta popularitet och unga människors vilja att bli socionomer kan man ana att allmänhetens attityder och föreställningar om socialtjänsten i själva verket är mer nyanserade än vad det framstår som i denna studie. De positiva aspekterna av det sociala arbetet verkar trots allt fortsätta att locka nya studenter till socionomprogrammet.

7. Slutsats och diskussion

I denna studie har vi genom intervjuer med socialsekreterare inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg, samt representanter från två fackförbund där ett stort antal socionomer är anslutna, ämnat undersöka vilka uppfattningar och föreställningar som socialsekreterare möter kring socialtjänsten från allmänheten samt hur detta hanteras av socialsekreterarna. Därtill har vi undersökt och analyserat hur yrkesprofessionen påverkas av det här och vilka konsekvenser det kan ge för det sociala arbetet.

Våra frågeställningar löd:

- Vilka uppfattningar om socialtjänsten möter socialsekreterare i yrkesrollen och privat?
- Vilka strategier och förhållningssätt använder socialsekreterare för att hantera allmänhetens uppfattningar och föreställningar?
- Hur påverkas yrkesprofessionen av allmänhetens bild av socialtjänsten?
- Vad kan detta ge för konsekvenser för det sociala arbetet?

Resultatet av undersökningen visar att socialsekreterarna har övervägande negativa erfarenheter och föreställningar om hur allmänheten uppfattar socialtjänsten, baserat på uppfattningar de möter från såväl närstående, klienter och deras anhöriga samt politiker. Socialsekreterarna uppger att de tror medias snedvridna framställning av socialtjänsten avspeglar sig i allmänhetens bild. Resultatet pekar samtidigt på att det finnas en allmänt hög förväntan på vad socialtjänsten kan bistå samhällets medborgare med, samt uppfattningar om att myndigheten gör ett viktigt och betydelsefullt arbete. Av detta kan vi förstå att de uppfattningar som socialsekreterarna i vår studie uttrycker att de möter till viss del är motstridiga. Vidare visar studiens resultat att människor med egen erfarenhet av kontakt med socialtjänsten i regel har en större förståelse för systemet och en positivare bild av socialtjänsten. Detta trots att det tycks finnas allmänna brister vad gäller lågt förtroende och erkännande av professionen. Vidare visar undersökningen att det finns fördomar gentemot socialtjänstens målgrupper, vilket i sig inverkar på socialtjänstens status i samhället. Därtill påvisar resultatet av studien att det tycks saknas publicitet i media och förståelse från allmänheten om att socialtjänsten begränsas av politisk styrning.

Vad gäller strategier och förhållningssätt som socialsekreterare använder för att hantera allmänhetens föreställningar visar resultatet av undersökningen på ett antal sådana. En återkommande strategi är att ventilera kollegor emellan då de möter negativa uppfattningar om yrket. Strategin kan förstås som ett sätt att inbördes bekräfta varandra och därmed hävda sin legitimitet. Analysen tyder på att socialsekreterarna på det här viset strävar efter att väga upp en upplevd brist på erkännande från allmänheten. En ytterligare strategi går ut på att försvara sitt yrkesval inför utomstående samt förmedla jobbets positiva aspekter. Av analysen framgår att det här är strategier i syfte att legitimera yrkesvalet för sig själv och uttrycka sin yrkesstolthet. Undersökningens resultat visar också ett motsatt förhållningssätt som går ut på att socialsekreterarna undviker att berätta om sitt yrke i syfte att skydda sig själv. Denna strategi kommer också till uttryck då socialsekreterarna finner sig tillfreds med viss begränsad handlingsfrihet i yrket, trots att professioner i regel eftersträvar hög grad av autonomi. Det här pekar på en viss ambivalens vad gäller socialsekreterarnas förhållningssätt till allmänhetens uppfattningar och föreställningar. Vidare visar studiens resultat att socialsekreterarna hänvisar till sekretessen som ett sätt att förhålla sig till medias bevakning istället för att bemöta pressen. Analysen visar att socialsekreterarna sålunda själva medverkar till att skapa och befästa den negativa och onyanserade mediebildningen kring socialtjänsten. I resultatet framträder också en strategi som inbegriper ett gott bemötande gentemot klienterna.

Vidare kan konstateras att socialsekreterarnas erfarenheter av att möta tämligen negativa och onyanserade uppfattningar kring socialtjänsten får betydelse för yrkesprofessionen på många sätt. Att känna sig misstrodd och ifrågasatt i sin professionella yrkesutövning påverkar det samhälleliga kontraktet mellan de professionella och samhällets medlemmar, vilket i analysen härleds till nya former av granskning och kontroll. Detta kan i sin tur resultera i att de professionellas diskretion minskar, vilket riskerar en avprofessionalisering inom det professionella fältet. Samtidigt tycks granskning och kontroll vara viktiga inslag för att åstadkomma interna förändringar inom professionen som kan säkerställa rättssäkerhet och kvalitet i socialtjänstens insatser, vilket enligt undersökningens resultat kan generera medborgarnas tillit och förtroende för professionen. Det blir tydligt att processer av granskning kan öka allmänhetens förståelse för socialtjänstens politiska styrning och begränsningar. Resultatet av vår undersökning påvisar även att interna statusordningar tycks påverka socialsekreterare att i allt högre grad söka specialisering och kompetensutveckling inom sitt specifika kunskapsområde och därmed möjligen undvika horisontella karriärvägar.

Utifrån undersökningens resultat är det tydligt att de uppfattningar och föreställningar om socialtjänsten som socialsekreterare möter från allmänheten genererar konsekvenser för det sociala arbetet. Det finns en risk att en snedvriden mediebild medför att människor inte söker stöd och hjälp trots behov. Det här kan i sin tur medföra konsekvenser i form av höga samhällskostnader och onödigt lidande för individer. I resultatet tydliggörs vidare att socialsekreterare kan uppleva en rädsla att göra fel, mot bakgrund av att de blir ifrågasatta och misstrodda av allmänheten, klienter, politiker och media. Rädslan att göra fel, i kombination med en ökad granskning av socialtjänstens arbete, kan därtill medföra en konsekvens i form av att det sociala arbetet glider allt mer ifrån klientens behov och att fokus istället läggs på granskningsbara uppgifter. I analysen framgår att rädslan att göra fel även kan inverka på socialsekreterarnas innovationsförmåga samt spilla över i en oro att hängas ut i pressen. Det här kan emellertid samtidigt generera en konsekvens i form av ökad självreflektion och försiktighet i arbetet. En vidare konsekvens som framträder i resultatet är att socialsekreterarnas samverkansarbete blir lidande på grund av de allmänna uppfattningarna och föreställningarna som finns om socialtjänsten.

Sammanfattningsvis visar studiens resultat och analys att allmänhetens uppfattningar och föreställningar om socialtjänsten har betydelse för socialsekreteraryrket och professionen ur flera aspekter. Socialtjänsten är en myndighet som finns till för samhällets medborgare – det är således olyckligt att medias snedvridna rapportering istället medför en konsekvens i form av att människor inte vill söka hjälp och stöd trots behov. Element som berörts i denna undersökning - såsom förtroende, tillit, samverkan och utvecklingsarbete - är utifrån vår analys att döma nära besläktat med professionell legitimitet och status. Vi kan med utgångspunkt i vår analys se att detta är betydelsefulla faktorer för att socialtjänsten ska kunna utföra sitt uppdrag och ge stöd till människor i utsatta positioner. Vi ser således att studien utgör ett betydelsefullt bidrag till professionsforskningen vad gäller det sociala arbetet som kunskapsfält, och i förlängningen också relevans för förståelsen för det sociala arbetets förutsättningar och erkännande på individ- och samhällsnivå.

7.1 Vidare forskning

Då vi utfört studien har flera aspekter fångat vårt intresse, men på grund av begränsningar avseende studiens syfte och omfattning har vi inte kunnat lägga vikt vid allt. Vi gör sålunda inga anspråk på att ha tömt ut ämnet, det finns mycket att studera vidare. Något som framkommer i vår studie är att många av de intervjuade socialsekreterarna har erfarenhet av

att den snedvridna och onyanserade bilden av socialtjänsten, vilken produceras i media och avspeglar sig i allmänhetens uppfattningar och föreställningar, också förmedlas under socionomprogrammet. Stämmer det, såsom de säger, att lärosätena är onyanserade i sin beskrivning av socionomers potentiella yrkesområden? I vår studie framkommer samtidigt att de yrkesverksamma socialsekreterarna omvärderat sin förförståelse för socialtjänsten som arbetsplats med förvärvat yrkeserfarenhet och att de trivs bra i yrket som socialsekreterare. Hur kommer det sig i så fall att utbildningen förmedlar en bild av socialsekreteraryrket i negativa ordalag när de yrkesverksamma inom socialtjänsten i själva verket tycker att arbetet är positivt? Och vad kan detta få för konsekvenser? Det torde vara viktigt att förmedla en bättre bild av socialtjänsten under utbildningens gång för att attrahera fler socionomer att vilja arbeta inom socialtjänsten, inte minst då socialtjänsten är nyutexaminerade socionomernas största arbetsplats och därtill ett mycket viktigt verksamhetsområde ur ett samhällsperspektiv. Det här är frågor av relevans att undersöka och ger uppslag till vidare forskning.

Referenslista

Litteratur

- Andersson, Gunvor & Lundström, Tommy (2004) Socialarbetare om massmedier. *Nordisk Sosialt Arbeid*. 24, nr. 1, s. 2–18.
- Beddoe, Liz, Staniforth, L. Barbara & Fouché, B. Christa (2019) ‘Proud of what I do but often ... I would be happier to say I drive trucks’: Ambiguity in social workers. *Qualitative Social Work*, vol. 18, nr. 3, s. 530–546.
- Brunnberg, Elinor (2001) Media och socialt arbete: en explorativ studie av mediareporteringen som påverkansfaktor inom socialtjänsten i Sverige och England. *Nordicom Information*, vol. 23, nr. 2, s. 31–43.
- Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Brante, Thomas, Johnsson, Eva, Olofsson, Gunnar & G. Svensson, Lennart (2015) *Professionerna i kunskapssamhället: en jämförande studie av svenska professioner*. 1. uppl. Stockholm: Liber.
- Dellgran, Peter (2015) Människobehandlande professioner. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. 1. utg. Stockholm: Natur & kultur.
- Jacobsen, Dag Ingvar (2012) *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Josefsson, Cristina (2018) *Med bredden som spets: om socionomers yrkesidentitet*. 1. uppl. Stockholm: Idealistas förlag.
- Kullberg, Karin (2011) *Socionomkarriärer: om vägar genom yrkeslivet i en av välfärdsstatens nya professioner*. Diss., Göteborgs universitet. Institutionen för socialt arbete.

- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3 rev. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Legood, Alison, McGrath, Michelle, Searle, Rosalind & Lee, Allan (2016) Exploring how social workers experience and cope with public perception of their profession. *British Journal of Social Work*, vol. 46, nr. 7, s. 1878–1889.
- Liljegren, Andreas (2008) *Professionellt gränsarbete - socionomexemplet*. Diss., Göteborgs universitet. Institutionen för socialt arbete.
- Lindgren, Lena (2015) Granskning för utveckling och kontroll i socialt arbete. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran och Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. 1. utg. Stockholm: Natur & kultur.
- Lundström, Tommy (2004) Mellan vardag och dramatik. Pressens bevakning av socialt arbete med utsatta barn och unga. I: Helena Blomberg, Christian Kroll, Tommy Lundström och Hans Swärd (red.) *Sociala problem och socialpolitik i massmedier*. Lund: Studentlitteratur.
- SFS (2001:453) *Socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Webbkällor

- Akademikerförbundet SSR (u.å.) *Sveriges ledande samhällsvetarförbund*. [Elektronisk]. Tillgänglig: <https://akademssr.se/om-oss>. <Hämtad: 2020-04-20>.
- IFSW (2014-08-06). *Global definition of social work*. [Elektronisk]. Tillgänglig: <https://www.ifsw.org/global-definition-of-social-work/>. <Hämtad: 2020-04-20>.
- Saco (Sveriges akademikers centralorganisation) (u.å.) *Socionom*. [Elektronisk]. Tillgänglig: <https://www.saco.se/studieval/yrken-a-o/socionom/>. <Hämtad: 2020-04-28>.

SKR (Sveriges kommuner och regioner) (2019) *Nationella brukarundersökningen för individ- och familjeomsorg 2019* [Elektronisk]. Stockholm. Tillgänglig:

<https://skr.se/download/18.4bd09c9916ed5ae6590c73e0/1576075858756/Nationell%20brukarunders%C3%B6kning%20IFO%202019%20-%20191210.pdf>. <Hämtad: 2020-04-20>.

Vision (u.å.) *Om Vision*. [Elektronisk]. Tillgänglig: <https://vision.se/Om-Vision/>. <Hämtad: 2020-04-20>.

Bilagor

1. Informationsbrev

Hej,

Vi är två studenter, vid namn Julia Ekström och Katarina Fränkel, som läser termin sex på socionomprogrammet vid Göteborgs universitet. Under de kommande veckorna ska vi skriva vår kandidatuppsats och söker därför socialsekreterare inom individ- och familjeomsorgen som kan tänka sig medverka i en individuell intervju. Syftet med vår studie är att undersöka hur allmänhetens uppfattningar om socialtjänsten påverkar socialsekreterare i yrkesrollen, samt hur detta hanteras. Vi tar utgångspunkt i den bild som produceras av socialtjänsten i media och på sociala medier. Därtill vill vi undersöka hur professionen i sin helhet påverkas utav det här och vilka konsekvenser det kan ge för det sociala arbetet.

Intervjuerna kommer att genomföras med en semistrukturerad design. De teman som intervjufrågorna kommer att kretsa kring är allmänhetens uppfattningar och föreställningar om socialtjänsten, socialsekreterares strategier och tillvägagångssätt för att hantera detta samt socionomers yrkesprofession.

Vi vill gärna intervjua socialsekreterare som arbetar med barn och unga, missbruk och beroende samt ekonomiskt bistånd. Inom respektive område önskar vi intervjua fler än en socialsekreterare. Förhoppningen är att genomföra intervjuerna under vecka 11 eller 12. Intervjun utförs på valfri plats och beräknas ta ca 30-45 minuter. Samtalen kommer att spelas in för att enbart användas i studiesyfte. Intervjumaterialet kommer transkriberas och anonymiseras genom fiktiva namn på deltagarna. För att försäkra största möjliga anonymitet kommer det i studien inte heller framgå vilka socialkontor medverkande socialsekreterare tjänstgör vid. När uppsatsen är klar och godkänd kommer intervjumaterialet att raderas.

Deltagandet i intervjun är frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan utan att uppge anledning. Den färdigställda uppsatsen kommer att arkiveras i Göteborgs universitets elektroniska publiceringsdatabas. Om du som deltar i studien vill läsa uppsatsen när den är klar skickar vi gärna ett exemplar till dig.

Vänligen kontakta oss via nedanstående mailadress så snart som möjligt om du har möjlighet att medverka i en intervju. Uppge gärna önskad tid och plats för intervjun. Har du frågor om studien är du välkommen att höra av dig till oss eller vår handledare Staffan Höjer.

Stort tack på förhand!

Vänliga hälsningar,

Julia Ekström & Katarina Fränkel

Mail: guskatafr@student.gu.se

Handledare: Staffan Höjer.

Mail: staffan.hojer@socwork.gu.se

2. Samtyckesblankett

Nedan ger du ditt samtycke att delta i enkvalitativ undersökning om hur allmänhetens uppfattningar om socialtjänsten påverkar socialsekreterare i yrkesrollen, samt hur detta hanteras och inverkar på professionen i sin helhet.

Intervjun kommer ta ca 30-45 minuter och spelas in för att enbart användas i studiesyfte. Intervjumaterialet kommer transkriberas och anonymiseras genom fiktivt namn på dig som deltar. För att försäkra största möjliga anonymitet kommer det i studien inte heller framgå vilket socialkontor du tjänstgör vid. När uppsatsen är klar och godkänd kommer intervjumaterialet att raderas.

Deltagandet i intervjun är frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan utan att uppge anledning. Den färdigställda uppsatsen kommer att arkiveras i Göteborgs universitets elektroniska publiceringsdatabas. Om du som deltar i studien vill läsa uppsatsen när den är klar skickar vi gärna ett exemplar till dig.

Om du samtycker till att delta i studien, mot bakgrund av den information du fått ovan samt i informationsbrevet, vänligen skriv under nedan.

.....
Deltagarens namnunderskrift

.....
Datum

.....
Forskarens/studentens namnunderskrift

.....
Datum

.....
Forskarens/studentens namnunderskrift

.....
Datum

3. Intervjuguide till socialsekreterare

Bakgrund

- Tid som socionom
- Olika tjänster
- Varför valde du att arbeta inom socialtjänsten?

Allmänhetens uppfattningar

Vilka uppfattningar har du stött på? Personliga erfarenheter.

- I yrkesrollen
- Privat (familj, vänner, sociala medier)

Vad tror du att människor i allmänhet har för uppfattning om socialtjänsten?

- Varför?
- Var kommer de ifrån?

Hur upplever du att socialtjänsten framställs i media, sociala medier och internetforum?

- Saknas något i rapporteringen?
- Rättvisande

Strategier

Hur reagerar du när du möter/stöter på olika uppfattningar?

Hur påverkas du personligen?

- Har du upplevt att du behöver försvara din yrkesroll/socialtjänsten?

Konsekvenser

- Anser du att de uppfattningar du möter inverkar på ditt arbete?
- Kontakt med klienter
- Privat

Finns det anledning att försöka förändra den allmänna bilden?

- Hur?

Yrkesprofessionen

Vad är yrkesidentitet för dig? Anser du att du har en yrkesidentitet?

- Hur upplevs det för dig när du får frågan vad du jobbar med? Reaktionen?

Hur ser du på socionomers yrkesstatus?

Tror du att allmänhetens bild påverkar yrkesprofessionen?

Pratar man om detta på arbetsplatsen/ i organisationen?

- “Tips” på strategier/förhållningssätt?

Tror du arbetsplatsen påverkas av bilden?

4. Intervjuguide till fackförbundsrepresentanter

Bakgrund

- Yrke, arbetsuppgifter
- Olika tjänster
- Varför valde du ditt yrke?

Allmänhetens uppfattningar om socialtjänsten

Vilka uppfattningar har du stött på? Personliga erfarenheter.

- I yrkesrollen
- Privat (familj, vänner, sociala medier)

Vad tror du att människor i allmänhet har för uppfattning om socialtjänsten?

- Varför?
- Var kommer de ifrån?

Hur upplever du att socialtjänsten framställs i media, sociala medier och internetforum?

- Saknas något i rapporteringen?
- Rättvisande

Socionomers yrkesprofession

Definiera vad en yrkesprofession är

Vad kännetecknar specifikt socionomers yrkesprofession?

Tror du att allmänhetens bild påverkar yrkesprofessionen?

- Finns det anledning att försöka förändra den allmänna bilden?
- Vad mer kan påverka?

Medför allmänhetens bild konsekvenser för socialarbetare och det sociala arbetet?

På vilka sätt arbetar ni för att stärka socionomers yrkesprofession?

- Hur har det sett ut över tid? Förändringar, förbättringar? Resultat?

Hur ser du på socionomers yrkesstatus?

- Legitimation