



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Socialekreterarnas utsagor om sitt arbetsätt

-baserad på systemisk metod

Socionomprogrammet Ht 2008

C-uppsats

Författare : Fredrik Gynnestam

Handledare: Bengt Carlsson

Abstract

Jag har undersökt en socialtjänst i Västra Götaland. På den socialtjänsten har ledningen implementerat en utbildning i systemisk/narrativ metod. De började med denna utbildningsreform 2003. Utbildningen erbjuds socialsekreterare som är fast anställda, utbildningen är på två år. Syftet med utbildningen är att socialsekreterarna skall gå från ett problemfokuserat synsätt som är att begränsa och få negativa föreställningar om klienten till att utveckla ett systemiskt/narrativa synsättet som understryker **öppna frågor, samskapande och sammanhang** och därigenom skall klientens vilja och röst förtydligas och en god relation till denne utvecklas. Denna reform skall förändra arbetssättet för socialsekreterarna.

Syftet med denna undersökning är att se om socialsekreterarna omsätter de systemorienterade verktygen i sitt arbetssätt. Socialsekreterarna förfrågas även om de anser att det är användbart och meningsfullt med denna utbildning. Jag kommer att fokusera på socialsekreterarnas utsagor. Undersökningen har därför ett aktörsperspektiv.

Eftersom undersökningen har ett aktörsperspektiv har jag använt mig av kvalitativa djupintervjuer utifrån tre valda teman **yrkesrollen, arbetsprocess och systemiskt/narrativt synsätt**.

Analysen visar på att socialsekreterarna i huvudsak följer det systemiska/narrativa synsättet, samt att de anser att det är användbart och meningsfullt. Socialsekreterarna kan genom konkreta beskrivningar förklara hur de ser på den systemiska/narrativa metoden samt hur de kan komma i konflikt med utredningar såsom DUR samt när de gör arbetsplaner med klienterna. De visar också på att socialtjänstlagen inte alltid är kompatibel med det systemorienterade synsättet. Undersökningen visar också på komplikationerna att implementera en metod för att täcka hela arbetssättet i socialsekreteraryrket.

Nyckelord: *roll, uppdrag, arbetsprocess, öppna frågor, samskapande och sammanhang*

Innehållsförteckning

1 Inledning	sid 1
1.2 Bakgrund	sid 1
1.3 Förförståelse	sid 2
1.4 Syfte och frågeställningar	sid 2
2 Kunskapsläge	sid 3-4
3 Teoretiska perspektiv och centrala begrepp	sid 5
3.1 Symbolisk interaktionism	sid 5
3.2 Aktörsperspektiv	sid 6
3.3 Centrala begrepp	sid 6-8
3.4 Systemiska/narrativa synsättet	sid 8-10
4 Socialtjänsten	sid 11
4.1 Utbildningsreformen	sid 11-12
4.2 Problemfokuserade synsättet	sid 12-13
5 Metod	sid 14
5.1 Datainsamling	sid 14
5.2. Kvalitativa djupintervjuer	sid 14-15
5.1 Tillvägagångssätt	sid 15
5.1.1 Val av informanterna	sid 15-16
5.1.2 Genomförande av intervjuerna	sid 16-17
5.1.3 Utskrift och transkription	sid 17
5.1.4 Analys och tolkningsmetod	sid 17
5.1.5 Etiska överväganden	sid 18
5.1.6 Validitet och reliabilitet	sid 18-19
5.1.7 Avgränsningar och begränsningar	sid 19
5.1.8 Generaliserbarheten	sid 19
6 Resultatredovisning och analys	sid 20
6.1 Aktörerna	sid 20
6.2 Yrkesrollen och uppdrag	sid 20-23
6.3 Arbetsprocessen	sid 23-28
6.4 Systemiska/narrativa utbildningen	sid 28-30

6.1 Teori och analys	sid 30
6.1.2 Yrkesrollen och uppdrag	sid 30-32
6.1.3 Arbetsprocessen	sid 32-34
6.1.3 Systemiska/narrativa utbildningen	sid 34-35
7 Sammanfattande diskussion	sid 36
7.1 Frågeställning 1	sid 36-37
7.2 Frågeställning 2	sid 37-38
8 Källor – och litteraturförteckning	sid 39-40

1 Inledning

Jag har alltid varit intresserad av utbildningar och är en kunskapstörstig människa. Nu har en av socialtjänsterna i Göteborg infört en utbildningsreform som började 2003, där de utbildar sina anställda i en systemisk/narrativ form. I ett dokument som delades ut till de berörda inom socialtjänsten stod det *-syftet med denna utbildning är att de skall stärka socialsekreterarna i deras yrkesroll, uppdrag och arbetsprocess, det kommer då att förändra hela arbetssättet. Vi vill med denna utbildning uppnå ett systemsikt/narrativt förhållningssätt och se oss själva som medmänniskor i klienternas liv* (dok, SDN, 2003). När jag läste detta dokument blev jag oerhört intresserad av att undersöka hur det har gått med denna utbildningsreform. Därför valde jag detta område. Sen har jag tidigare har arbetat på socialtjänsten och dessutom tycker om utbildningar så det gjorde mitt val av undersökningen ännu mer förankrad.

1.2 Bakgrund

Eftersom det inte finns någon teori som heter systemisk/narrativ tänkte jag här redogöra lite för vad detta synsätt har för bakgrund så att läsaren får en bättre bild samt förståelse.

Det finns mycket skrivet om teorier och det finns många olika teorier, men systemteorin är en teori som många anser vara en teori som skall tillämpbar inom det sociala arbetet, Bernler & Johnsson skriver bl.a. i sin bok om *teorier för psykosocialt arbete* ”systemteori är ett sätt att på världen, att ordna det jag ser och att tala om världen. Det är ingalunda det enda sättet att se eller att tala om världen, men det är ett sätt som ofta berikar, utvidgar och skapar möjligheter. Med begreppet systemtänkande markeras ett synsätt där globala, relationella och interaktionistiska aspekter av verkligheten framhävs. I psykosocialt arbete är ett sådant synsätt centralt” (Bernler & Johnsson, sid 48, 2005).

Systemteorin kan också ses som en mer omfattande än tex psykodynamisk, då man med systemteorin kan formulera en metateori för olika fenomen på grupp och individnivå.

Utbildningen som socialtjänsten har implementerat är en systemisk/narrativ utbildning, där den systemteoretiska synen är huvudsakligt. Den undersökta socialtjänsten har sedan plockat ut vissa begrepp från denna utbildning som de arbetar mer aktivt utifrån samt fokuserar på i sitt arbetssätt, dessa nyckelbegrepp är *samskapande*, *öppna frågor* och *sammanhang*, jag kommer att redogöra närmare för dessa begrepp längre fram i undersökningen. Dessa nyckelbegrepp är uppsatta på anslagstavlan i rummen hos respektive socialsekreterare.

Utbildningen är systemisk/narrativ vilket innebär att den narrativa delen står för berättelse,

den narrativa delen av synsättet är något som den aktuella socialtjänsten inte fokuserar på, men den bör dock nämnas eftersom utbildningen heter systemisk/narrativ.

1.3 Förförståelse

För att jag skall kunna se vad som är ett systemteoretiskt tänkande, har jag, som nämnt före själva undersökningen, läst in mig på vad systemteori är och hur man arbetar systemteoretiskt. Sen har jag även tagit del av den litteratur som socialsekreterarna använder sig av under sin utbildning. Jag har även deras kursplan för den tvååriga utbildningen där det står väl utförligt vad denna utbildning skall innehålla. Jag har även min socionomutbildning där vi har läst om systemteori. Sedan har jag även förståelsen för yrkesrollen genom att jag har arbetat som socialsekreterare, det gör att jag i undersökningen har ett inifrånperspektiv.

1.4 Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet är att se om socialsekreterarna i socialtjänsten upplever att de omsätter de systemiska verktygen i sitt arbete.

Frågeställningar

“Hur har utbildningsreformen för socialsekreterarna i ett systemiskt/narrativt perspektiv påverkat bemötande och arbetssätt”

”Anser socialsekreterarna att det systemisk/narrativa synsättet är meningsfullt och användbart instrument i arbetsprocessen”

2 Kunskapsläge

Under min litteratursökning så söker jag efter hur utbildningar i socialt arbete kan komma till stånd för en förändring. Men under den sökningen hittar jag inte mycket. Det finns inget som direkt undersöker hur väl man tillämpar och använder metoder inom socialtjänsten.

Men däremot finns det mycket skrivet om metoder och teorier inom socialt arbete, de som jag anser ligga närmast min undersökning är Bernler & Johnsson (2005) teorier för psykosocialt arbete. I boken lyfter författarna fram olika teoretiska perspektiv och kommer således inom på behandlingsrelationen, arbetsprocessen, och vad de anser vara viktigt för att uppnå förändring. Det är dock ingen bok som är uppbyggd på en empiri men belyser dock olika teman inom arbetsprocessen med klienten, samt hur man skall komma till stånd med förändring utifrån teorier.

Sedan har Bernler i en rapport (Bernler, 1987:3) skrivit om komplexiteten att kunna implantera teorier och metoder inom socialt arbete, då flertal av socionomyrken, som socialekreterare, måste ta hänsyn till kravet som arbetet ställer. Han skriver vidare om att teorier och metoder inom socialt arbete måste innehålla en stor teoretisk grund där man inte bara tar hänsyn till fungerande teorier utan även arbetets utformning så det blir en begreppsmässig helhet. Därför krävs det flera olika teorier och metoder för att få arbetssättet att fungera.

Någon som också bör nämnas är Payne (2002) som i ”modern teoribildning i socialt arbete” går igenom de mest använda teorierna inom socialt arbete såsom psykodynamiskt, empowerment, lösningsfokuserat förhållningssätt osv, han belyser dessa utifrån olika perspektiv och strukturerar upp samt påvisar hur olika teorier kan användas inom socialt arbete.

Min undersökning är också kopplad till professionaliseringen. Professionaliseringen är alltid närvarande i socionomrelaterade yrken, och är en fråga som drivs av ett flertal aktörer. Bernler & Cajvert (2001) redogör för professionaliseringens betydelse som stärks inom socialt arbete. Begreppet professionalisering används på ett flertal sätt bl.a. som hur en yrkesgrupp socialiseras eller hur en yrkesgrupp förvärvar status osv. Man kan se

implementeringen av utbildningen som ett professionaliseringsinstrument, genom att de skulle få konsekvenser om de lyckas inom hela socialtjänsten. Jag ska redogöra kortfattat för professionalisering så läsaren får en bild. Kriterierna för en profession är 1) systematisk teori 2) professionell auktoritet 3) samhällets sanktion 4) etiska regler 5) egen kultur (Bernler & Cajvert 2001). Genom att socialtjänsten har en utvärderingsverksamhet sker då en förändring av tyngdpunkten kring den rådande teorin genom implementeringen av systemisk/narrativ teori. Socialsekreterarerollen har en socionomutbildning i grunden vilket gör att de arbetar med ett vetenskapligt synsätt i yrket som skiljer sig från lekmännen. Samhällets sanktion handlar också om att handlar om att sanktionera professionaliteten genom att utestänga andra från professionen genom legitimationssystem.

De etiska reglerna handlar om förhållandet medarbetare emellan.

Den egna kulturen handlar om vilka normer, värderingar och symboler som utvecklas inom den egna kulturen (Bernler & Cajvert 2001). Genom att implementera denna utbildning så får det konsekvenser på den systemiska teorin, professionell auktoritet, de etiska reglerna och den egna kulturen. Denna utbildning är därför en reform, då man förändrar vissa kriterier för professionaliseringen. Därför hör professionalisering till undersökningen.

Bengt Carlsson (2005) anlägger i sin bok ett processperspektiv. Där han har följt 10 stycken hjälpprocesser inom socialtjänsten. Carlsson har ett aktörsperspektiv när han följer processerna.

Leila Billqvist (1999) har även hon ett processperspektiv, som belyser behovet som klienterna har av råd, stöd och vägledning inom socialtjänsten, hon för en retorik i sin bok om vikten av att implementera metoder i socialt arbete, som enligt henne kan göra klienterna mer delaktig i sin egen förändring. Hon skriver i sin bok om att socialsekreterarna många gånger bedömer insatser utifrån sin profession snarare än klientens behov. Det är också det synsättet som den aktuella socialtjänsten önskar komma ifrån genom sin utbildning.

Det som min undersökning har gemensamt med ovanstående är processperspektivet, där man granskar aktörernas föreställningar och förhållningssätt. Det som skiljer min undersökning är att jag undersöker processen från en annan vinkel, jag ser på det systemiska perspektivet i arbetsprocessen och socialsekreterarnas handlingar.

3 Teoretiska perspektiv och centrala begrepp

Det övergripande teoretiska perspektivet i undersökningen är symbolisk interaktionism, jag kommer att förklara vad det innebär med interaktionism så läsaren får en förståelse för detta perspektiv. Jag har i min undersökning ett aktörsperspektiv som jag kommer redogöra för i detta kapitel. I detta kapitel ingår också de begrepp som är centrala för undersökningen, samt en förklaring på dessa. Jag kommer att avsluta kapitlet med att beskriva det systemiskt/narrativa synsättet.

3.1 Symbolisk interaktionism

Den symboliska interaktionismen har sina rötter i Chicago på 20- talet, det var då en tid som präglades av en intellektuell och kreativ forskarmiljö, samt en historisk situation som bestod av ständig förändring. Forskarmiljön bestod av människor såsom Herbert Mead och Charles Cooley. Där man försökte förstå denna förändring och det sociala livet utifrån människans handlingar. Det intressanta var då att studera hur människor **såg på sig själva, sina handlingar** och på **interaktioner med andra människor**, det är centralt inom den symboliska interaktionismen (Johansson, 1999).

Blumer som kom i slutet av 30 – talet, utvecklade tanken om **samspelet, interaktioner med andra människor**. Enligt Blumer har den symboliska interaktionismen tre grundprinciper som den står på. Dessa tre grundprinciper är att ” människor **handlar** gentemot ting på grundval av den betydelse som dessa har för dem, tingens betydelse har sin grund i eller framgår ur den **sociala interaktionen** mellan människor, dessa betydelser hanteras och modifieras genom de tolkningar som människor gör när de handskas med tingen” (Hedegren & Wästefors, 2008, sid 51). Det Blumer menar med ting är att det kan vara vad som helst, alltifrån skola, himmel, stol, aktiviteter eller såsom i undersökningen den systemiska/narrativa utbildningen. Det centrala i dessa interaktionistiska grundprinciper var att **handlingarna i samspelet** informerar om vilken betydelse tingen har för människan. Goffman som också är en centralfigur inom den symboliska interaktionismen ansåg även han att det var nödvändigt att studera interaktionen, något man då skulle studera i denna interaktion enligt Goffman var språket, ansiktsuttryck och människors stil, Goffman ansåg vidare att de bara blev förståliga om man såg i vilket sammanhang dessa interaktioner utspelar sig (Johansson, 1996). Goffman ansåg vidare att man i samspelet och interaktioner med andra då förmedlar en bild av sin identitet, identiteten kan ta olika skepnader pga. av sammanhanget. Men han ansåg att

handlingarna som människan gör i detta möte visar vilken identitet han har i sammanhanget (Johansson, 1996).

3.2 Aktörsperspektiv

Herbert Blumer (1986) som är en centralfigur inom den symboliska interaktionismen, har en bild av människan som en intentionell och handlande aktör som samspelar med andra i sociala situationer (Carlsson, 2005), samspelet kännetecknar den symboliska interaktionismen. Nu kommer detta samspel att ske mellan socialsekreterarna och klienten, där det är socialsekreterarnas föreställningar om sina egna handlingar och intentioner i samspelet som är centralt för min undersökning. Eftersom det är socialsekreterarnas tolkningar och föreställningar som ligger till grund för undersökningen så är det ett aktörsperspektiv som är fokuset för hela undersökningen.

Då jag har detta aktörsperspektiv blir det naturligt för mig att använda mig av symbolisk interaktionism som teori för att belysa aktörernas föreställningar, den symboliska interaktionismen bygger på individernas bilder av sig själv och sina föreställningar om samspelet med andra.

3.3 Centrala begrepp

Jag kommer nu att redogöra för de centrala begreppen i undersökningen. Då socialtjänsten anser att det är *yrkesrollen*, *uppdraget* och *arbetsprocessen* som kommer att förändras genom reformen anser jag att de är relevanta begrepp att beskriva och ha med i undersökningen som tema. Det är alltså dessa begrepp som är teman och ligger som underlag för min första frågeställning, det är dessa begrepp som då utgör arbets sättet.

Roll

Begreppet roll i denna undersökning syftar till socialsekreterarrollen. Rollen som socialsekreterare är villkorad, styrd och begränsad genom lagen och socialtjänstens riktlinjer. Goffman säger att det är upp till individen själv om de låter sig styras av den rutin som ligger till grunden för rollen (Johansson, 1996). I rollen som socialsekreterare ingår det olika moment såsom utredningar, samtal, placeringar, samverkan med andra myndigheter osv. Detta gör att man utifrån kan se på socialsekreterarrollen utifrån flera perspektiv såsom behandlare, tjänsteman, nätverkare osv. Det socialtjänsten vill uppnå med sin utbildning är att

socialsekreterarna skall se sig själv som medmänniska i klientens liv, genom att se klienten som en människa med resurser som de har ett samskapande med.

I undersökningen kommer jag därför att låta socialsekreterarna beskriva sin egen bild av sin yrkesroll då kommer det att bli tydligt hur väl de har integrerat det systemiska/narrativa sättet att se på sin roll. Genom att socialsekreterarna arbetar med myndighetsutövning har de makt över klienterna ”till spelets regler hör att endast den som har makt kan förverkliga sina intentioner” (Carlsson, sid 36, 2005). Socialsekreterarna som jag undersöker har makten över val av insatser, ekonomi, boenden, placeringar osv. Detta är en makt som är ständigt närvarande, oavsett hur socialsekreterarna ser eller pratar med sina klienter går det inte att komma ifrån att de har makt över klienterna genom myndighetsutövningen. Relationen präglas därför av detta maktförhållande.

Uppdrag

Begreppet i undersökningen syftar till att inrymma det yttre och de inre uppdraget. de som ingår i de yttre uppdraget är arbetsuppgifter som är att skriva utredningar, dokumentera, ha möten osv. Sen finns det också ett inre uppdrag som handlar om varför du går till arbetet. Den yttre uppdraget koppar jag alltså till organisationen och det inre uppdraget till vilken drivkraft människan har med uppdraget (Bernler, mfl, 2007).

En central tanke inom den symboliska interaktionismen är Thomas teorem; ”Om människor uppfattar den situation som de befinner sig i på ett visst sätt, så kommer detta få högst verkliga följder för hur de agerar” (Hedegren & Wästefors, 2008,sid 49).

I undersökningen kommer jag att låta socialsekreterarna beskriva sin bild av sina uppdrag, på så sätt kommer reformens betydelse för socialsekreterarna att tydliggöras, samt ur vilket perspektiv och vilken betydelse har för dem. Detta påvisar Blumer i sina grundprinciper som går ut på att människor handlar utifrån vad de anser ha betydelse för dem (Hedegren & Wästefors, 2008). Socialsekreterarna har ett handlingsutrymme som de till viss del kan styra över ”Handlingsutrymme kan vidgas eller inskränkas av omgivande strukturer och avgörandet ligger till en del i aktörens styrka, men också i de möjligheter och hinder som organisationens strukturer erbjuder” (Carlsson, 2005,sid 39). Genom socialsekreterarnas styrka kan de få mer makt över detta handlingsutrymme och då lägger ner mer tid på det som de anser viktigt, men de kan också som Goffman säger falla offer för den rutin som ligger i grunden för rollen och uppdraget (Johansson, 1996)

Arbetsprocessen

Processbegreppet används flitigt inom många olika områden, även inom socialt arbete. Det finns många olika tolkningar på hur man använder begreppet. I undersökningen syftar begreppet till att se hur socialsekreterarna ser på sina egna handlingar och intentioner i mötet med klienten. I undersökningen kommer socialsekreterarna att beskriva sin egen arbetsprocess genom att det kommer att berättas om ett fall med en klient och hur det utvecklar sig. Socialsekreterarna kommer då att redogöra för hur de möter, pratar analyser, bedömer, tar beslut och går vidare med sina fall. Handlingarnas betydelse är central inom den symboliska interaktionsiminen, eftersom de alltid är informationsbärande sade Goffman (Carlsson, 2005). I socialsekreterarnas arbetsprocess förekommer det även utredningar. Något som är centralt är att de skall göra en s.k DUR utredning (se kap 4) i varje ärende. Denna utredningsprocess kommer socialsekreterarna att få beskriva och värdera. Genom socialsekreterarnas utsagor kommer det bli tydligt att se vilket arbetssätt de anser sig ha.

3.4 Systemiska/narrativa synsättet

Här kommer jag att redogöra för det systemisk/narrativa synsättet, som är underlag för mina frågeställningar.

Genom den systemiska/narrativa utbildningen skall socialsekreterarna bygga en god relation till klienten och agera som en medmänniska, genom denna relation skall de tillsammans med klienten hjälpa han/hon att hjälpa sig själv (kursplan, GCK)

”Att vara systemisk är att leva i marginalen. Att försöka vara fri att röra sig mot centrum, mellan marginalerna. Att inte ta en position som man är tvungen att försvara. Att vara fri är att fråga, försöka se vad andra inte ser, se vad vi gör” (Abrahamsson & Berglund 1997, sid 117)

”De *Öppna frågornas* syfte är just att öppna processen, att leta sig fram till möjliga svar med förvissningen om att det oerhört sällan finns ett svar som gäller” (Fred & Olsson, 2002, sid 89). Man ställer öppna frågor genom att använda hur, vad, när, vem och vilka i början av samtalen med klienten. Det gör att klienten skall få utforska sig själv och händelserna, det blir klientens berättelse, narrativa inslag, inte socialsekreterarnas åsikter etc. tex genom att fråga ”hur tänker

du om att du är här på socialtjänsten? Gör att klienten får utrymme och kan utforska sina egna tankar om vad det är som gör att de befinner sig på socialtjänsten. Genom att använda sig av dessa öppna frågor sätter sig socialsekreterarna i ett icke-vetande, icke-expert roll utan låter klienten vara expert på sitt eget liv och söka sina egna svar. Detta gör att socialsekreterarna kommer ifrån att *föreställningar* om att klienten inte kan ha resurser och svar, samt att den professionelle låter klienten vara i centrum utan att socialsekreteraren styr föreställningen (Abrahamsson & Berglund 1997).

Motsatsen till öppna frågor är slutna frågor, dessa sker genom att sätta varför i början av samtalen med klienten, att använda varför i en mening förutsätter ett därför, det som händer då är att klienten börjar leta efter svaret inte svaren, tex ”varför är du aktuella på socialtjänsten? Då förväntas att klienten ger ett svar i stil med – för jag har problem med droger, jag kan inte hantera mitt liv osv. Att ställa slutna frågor kan ofta upplevas anklagande speciellt då klienten i denna kontext befinner sig i en enhet som behandlar missbruk, ofta gör dessa frågor att klienten kommer att skämmas, därigenom sluta sig och inte kunna utforska sig själv, eller vilja vara öppen för socialsekreterarna (Fred & Olsson, 2002). Genom slutna frågor *begränsar* socialsekreterarna klienterna.

Samskapande som är nästa centrala begrepp detta kan ske genom t.ex. att socialsekreterarna gör klienten delaktig i sin egen väg mot förändring genom att öppet diskutera vad klienten vill och behöver för att kunna förändra sitt liv, istället för att servera lösningar för socialsekreterare rollen utan att ha lyssnat på klienten (Andersen, 2003).

Ett *samskapande* skall ske genom att socialsekreteraren sätter sig i en allians med klienten och blir en medmänniska så att de tillsammans kommer fram till lösningar för vad som skall göras (Andersen, 2003). Genom att socialsekreteraren är en aktiv lyssnare visar denne klienten att det som klienten säger är viktigt och värt att höra (Abrahamsson & Berglund 1997).

Sammanhang innebär att socialsekreterarna sätter klienten i ett större *sammanhang* där klienten ingår i ett nätverk av människor, där denna kan finna och hitta stöd. Detta gör att klienten kan komma ifrån känslor av utanförskap, ensamhet och att vara lämnad då klienten upplever en gemenskap och *sammanhang* (Andersen, 2003). *Sammanhang* innebär också att socialsekreterarna skall uppmärksamma skillnader för klienterna, för att denne skall se att han/hon har förändrat sitt *sammanhang* och tillstånd, med det menas om klienten gör en

förändring ska socialsekreterarna enligt teorin bygga på dessa skillnader och vara tydlig med att beskriva dessa för klienten så denne kan uppleva att de befinner sig i andra *sammanhang*. T.ex. om en klient har slutat att gå ner på torget för det inte är bra för denne för där finns det droger, så kommer klienten in på rummet och socialsekreteraren frågar hur det är? Klienten skulle säga att det är som vanligt, fast han/hon inte har varit på torget. I det läget kan socialsekreteraren enligt teorin bygga på skillnaden att klient inte befinner sig på torget i alla fall och att det är något positivt, detta görs så att klienten skall komma mer i kontakt i sin egen förändringsprocess (Andersen, 2003). Det är enligt det systemiska/narrativa synsättet viktigt att även socialsekreterarna ser sig själv, sin roll och uppdrag i ett större sammanhang, att det ingår i en arbetsgrupp team, enhet och organisation där de kan få stöd och utveckla sin yrkesroll och sitt sätt att arbeta. Det skall göra att det är flexibla i sin yrkesroll. Utbildningen som är en skräddarsydd utbildning har också inslag av narrativa delar, med förenkling kan man kalla det för berättande (Andersen, 2003). Narrativa delen i detta synsätt står för att socialsekreterarna genom sina öppna frågor, se ovan, skall få klienten att berätta sin egen berättelse om sitt liv. Så att socialsekreterarna därigenom bättre skall få fram klientens vilja snarare än socialsekreterarnas föreställningar . (Abrahamsson & Berglund 1997)

4 Socialtjänsten

Den enhet som jag skall undersöka, enheten för vuxna, tillhör socialtjänsten i en av förortererna i Göteborg. Socialtjänstens huvuduppgifter är att via socialtjänstlagen ge råd, stöd och skydd för de innevånare i respektive kommun som inte kan tillgodose sina behov själva, detta görs med stöd av socialtjänstlagen som i huvudsak ligger till grund för socialsekreterarnas handlingar.

Det som socialtjänsten nu har gjort är att det har implementerat en utbildning i systemiska/narrativ tänkande, de har som syfte för denna utbildning att gå från en objektsyn till en subjektsyn av klienterna (dok, SDN, 2003). Utbildningen erbjuds för dem som är heltidsanställda. Syftet är också att klienten skall kunna gå från att vara beroende av socialtjänsten till att nå självständighet, vilket är det övergripande målet för socialtjänsten. Utbildningsreformen initierades 2003, då det är en utbildning på två år är det flertal som har gått klart denna utbildning nu.

Den enheten som jag skall göra mina intervjuer på heter enheten för vuxna, det är en missbruksenhet där åldern på klienterna är från 25-65 år. Enheten har 9 socialsekreterare, som socialsekreterare där har dem ca 30-33 ärenden som de följer. Där insatser för att motverka missbruket är huvuduppgiften, utöver det som är det i vissa ärenden boende, ekonomi och förmedling av pensioner och sjukbidrag. Det är policy för socialsekreterarna i biskopsgården att det alltid skall finnas en s.k. DUR utredning i varje ärende, denna utredning skall ligga som grund för att belysa klientens behov och därav valet av insats. Utredningen täcker olika livsområden såsom hälsa, missbruk, vänner och familj, intresse osv, inom varje livsområde finns det en mall med frågor som man skall följa.

4.1 Utbildningsreformen

Jag har haft ett samtal med chefen för enheten för vuxna samt 1:e socialsekreterarna, som jag har gjort intervjuerna med. Jag har haft de samtalen för att få reda på vilka intentioner ledningen hade med att implementera utbildningen på socialtjänsten. Jag frågade ledningen - vanför initierade man den systemiska/narrativa utbildningen på biskopsgården? ”För att man vill gå ifrån en objektsyn av klienterna mot en subjektsyn i arbetsprocessen med dessa, detta innebär att vi skall komma ifrån att *begränsa*, ha negativa *föreställningar* på klienterna och istället gå till att se att klienterna har resurser och kan göra skillnad i sina egna liv. Vi vill

komma ifrån det traditionella sättet att vara problemfokuserad och istället se klienten som resursstarka, genom att vi har ett *samskapande* och skapa *sammanhang* med klienterna, samt att vi genom *öppna frågor* skall kunna få fram dessa resurser hos klienten. Vi vill se klienten som någon som kan hjälpa sig själv snarare än att bli hjälpt. Vi vill även att socialsekreterarna genom denna reform ska se annorlunda på sin egen *roll*, *uppdrag* och *arbetsprocess*, vi vill inte bara att socialsekreterarna ska se sig själv som tjänstemän utan även kunna se sig själv som en medmänniska i klientens liv. Vi anser att synen på sin egen *yrkesroll* och *uppdrag* får betydelse för hur man går tillväga i *arbetsprocessen*. Vi anser att reformen skall förändra arbetssättet hos socialsekreterarna”

Då jag i teorikapitlet redogör för den systemiska/narrativa synsättet tänkte jag här beskriva vad ledningen på socialtjänsten menar med problemfokuserade synsättet så att läsaren får en mer överskådlig bild.

4.2 Problemfokuserade synsättet

Vad de menar med *föreställningar* är att socialsekreterarna före mötet ofta lägger in *föreställningar* om att klienten är och har satt sig i en position utifrån sin oförmåga att hantera sitt liv, vilket gör att socialsekreterarna blir tolkar in klienten utan att ha träffat denne och blir då värderande innan de har träffat klienten.

Det är *föreställningarna* som socialsekreterarna kan ha på klienten, avgränsningen jag gör här är att även om de både parterna tolkar varandra så benämner jag bara socialsekreterarna då det är dem jag kommer att intervjua. När klienten kommer till socialtjänsten har socialsekreterarna en bild av en missbrukare snarare än människa. Socialsekreterarna har en professionell roll, anledning till att klienten i detta fall kommer till enheten jag skall undersöka är för att de har missbruksproblem. Så det socialsekreterarna gör i denna mening är att de tolkar in klientens dåvarande handlingar som är missbruk och lägger därigenom en *föreställning* på klienten som en människa som t.ex. inte vet sitt bästa, kan inte hantera sitt liv, som sätter sig själv i problem osv. Vilket gör att socialsekreterarna har en inställning av att klienten är problemet, snarare än att se missbruket som problemet. Det är denna människosyn som socialtjänsten vill komma ifrån genom utbildningen. Denna *föreställning* äger rum innan klienten har kommit till socialtjänsten, denna *föreställning* pågår också under själva arbetsprocessen med klienten.

Det är inte bara socialsekreterarna som har *föreställningar*, socialsekreterarna är också utsatta för styrning från organisationen där de förväntas att följa riktlinjerna som organisationen har satt upp för socialsekreterarna, socialtjänstlagen, göra bedömning av klienten, skriva arbetsplan, göra utredningar av klienten. Socialsekreterarna blir också kontrollerade att de följer dessa riktlinjer inom organisationen. *Föreställningarna* sker alltså på både makro och mikro nivå.

Om socialsekreterarna har denna *föreställning* om klienten som en människa som inte vet sitt bästa etc. så gör det att socialsekreterarna senare i arbetsprocessen *begränsar* klientens förmågor att kunna hjälpa sig själv. Det gör ofta att klientens röst inte blir hörd utan att socialsekreterarna bestämmer utifrån sin maktposition vad som är bäst för klienten, därigenom kan inte en god relation komma till stånd då klientens handlingsutrymme *begränsas*. Detta sker också på två nivåer, socialsekreterarna kan inte bara t.ex. bevilja en behandling om de skulle märka att det är det som klienten vill och som socialsekreterarna ser är det som behövs, för socialsekreterarna har inte delegation vilket gör att de måste gå med det till ledningen, dessutom måste det ligga en utredning till grund för beslut. Ledningen kommer där att ta hänsyn till tidigare behandlingar, budget osv. för att kunna bevilja eller avslå behandling vilket gör att socialsekreterarna i sin roll blir begränsad från organisationen. Nu är det inte socialtjänsten som organisation jag har undersökt, men jag anser dock att det är viktigt att läsaren får en bild av hur *föreställningarna* och *begränsningarna* sker på olika nivåer och därigenom påverkar socialsekreterarnas handlingsutrymme, klientsyn och arbetsprocessen

5 Metod

Det här kapitlet tänker jag ägna åt att förklara hur undersökningen gick till samt hur jag tänkte om det jag gjorde, och hur jag då praktiskt gick tillväga.

5.1 Datainsamling

Datainsamlingen bygger på att jag har läst kursplanen för den systemiska/narrativa utbildningen. Jag har även studerat dokument som socialtjänsten har delat ut till sina medarbetare som gäller utbildningen och dess syfte. Jag har sammanlagt gjort sju intervjuer med personer på olika nivåer. Jag har fem av dessa som underlag för min analys, det är dem som är socialsekreterare. Redovisningen av resultaten för dessa intervjuer finns i kapitel 6. Jag har även intervjuat två personer från ledningen, syftet med dessa intervjuer var att få reda på intentionerna bakom implementeringen av den systemiska/narrativa utbildningen. Eftersom ledningens intentioner av implementeringen av utbildningen har betydelse för förståelsen av undersökningen men inte för analysen, har jag valt att lägga dessa intervjuer i kapitel 4 utbildningsreformen. Jag genomförde även dessa två intervjuer med syftet att jag samt läsaren skall få en tydligare bild av ledningens intentioner samt vad som ingår i utbildningen.

5.2 Kvalitativ djupintervjuer

Jag har ett kvalitativt perspektiv i undersökningen, genom att jag har gjort tematiserande djupintervjuer med socialsekreterarna. Teman som jag har valt är **yrkesrollen**, **arbetsprocessen** och **systemiska/narrativa** utbildningen. Temana yrkesrollen och arbetsprocessen är det som ledningen för socialtjänsten ansåg var delar i arbetssättet, därför valde jag dessa som teman. Jag valde kvalitativ metod för att jag vilja fånga hur socialsekreterarna upplever att de omsätter den systemiska/narrativa utbildningen i arbetssättet. Jag har gjort fem djupintervjuer med socialsekreterare, genom att jag höll mig till tematiserande intervjuer så har jag på varje temaområde kunnat vara öppen för följdfrågor utifrån vad det har svarat, vilket har gjort att jag har kunnat följa socialsekreterarnas utsagor om deras intentioner och tankar kring sin eget arbetssätt. Det som är kännetecknet för kvalitativa metoder är att undersökaren försöker se och förstå verkligheten med informanternas, de undersöktas, ögon (Kvale, 1997).

Fördelen med denna metod har varit att jag har kunnat utveckla följdfrågor på varje temaområde och därigenom kunnat få fram socialsekreterarnas egna ord. Jag känner de flesta av dem jag har intervjuat eftersom jag tidigare har arbetat i den enheten, genom att jag känner dem har de varit mer öppna för att svara på frågorna utan förbehåll. Jag har sett det som en stor fördel att jag känner dem genom att jag själv har kunnat vara mer avslappnad vid intervjutillfället och dessutom vågat ställa frågorna tydligare.

Nackdelen med så få informanter är att det blir ett mindre perspektiv, bara inom en enhet. Sedan är det också att jag baserar min undersökning på socialsekreterarnas rationalitet och det är subjektiva utsagor.

Intervjuerna går genom ett hermeneutiskt perspektiv. Det hermeneutiska synsättet förutsätter att undersökaren uppfattar och förstår omvärlden och således sin forskning utifrån sin förförståelse. Karin Widerberg (2002) skriver i sin bok att mestadels av ens förståelse kommer utifrån en förförståelse. Då jag har arbetat som socialsekreterare faller det sig naturligt att jag har detta perspektiv. Thuren (2002) skriver i sin bok att förförståelsen och tolkningen är metoden i det hermeneutiska synsättet

5.1 Tillvägagångssätt

5.1.1 Val av informanter

Intervjupersonerna identifierades genom att jag frågade på enheten för vuxna vilka det är som har genomgått den systemiska/narrativa utbildningen. Eftersom jag tidigare arbetat inom denna socialtjänst kunde jag enkelt komma i kontakt med enheten. När jag så fick svar på vilka det var så frågade jag dem en och en om de vilja delta i intervjuer angående arbetssättet och hur de omsätter utbildningen verktyg. Jag informerade om att jag skulle göra en C-uppsats, samtidigt som jag berättade hur jag hade tänkt göra intervjuer och vilka etiska riktlinjer jag följer under undersökningen. Jag fick deras medgivande att ha bandspelare under intervjun.

Jag berättade för dem som var med att de skulle vara anonyma i undersökningen samt att de kunde avbryta intervjun när de vilja.

Då dem jag intervjuade vet vem jag är och jag vet vilka de är så valde jag då att inte skicka information om själva studien utan kunde göra det på arbetet där jag träffar dem. Däremot

fick de en intervjuguide (se bilaga A). Intervjuguiden gjorde jag utifrån de teman jag har med i undersökningen, jag utformade den så den skulle bli så enkel som möjligt att förstå, samt att då skulle intervjupersonerna få ett bättre förståelse för undersökningen och intervjutillfället.

5.1.2 Genomförande av intervjuerna

Intervjuerna genomfördes under två veckor i oktober 2008. De fick själva välja plats för intervjuerna. Varje intervju gjordes på socialtjänsten, vilket jag tyckte var bra för jag anser att de då är mer aktiva i sin yrkesroll och sitt professionella tänkande. Intervjuerna tog mellan 1½-2 timmar.

Jag inledde intervjun med att repetera vad det var jag ämnade undersöka, Jag berättade då att jag var mån om att få svar på mina frågeställningar. Om jag kände att socialsekreterarna var otydliga i sina svar så försökte jag tolka och formulera om frågan för att klargöra svaren och berättade löpande under intervjun hur jag tänkte.

Jag försökte ställa korta och tydliga frågor som skulle leda till att jag skulle få rika beskrivningar. Jag var nog med att beskrivningarna gick i hand med mitt teoretiska perspektiv, då jag bad socialsekreterarna återkommande i följdfrågorna att reflektera över bilden de har av sig själv i samspelet med klienterna (Johansson, 1999). I beskrivningarna var jag noga med att lyssna in hur de använde begreppen *öppna frågor*, *samskapande* och *sammanhang*. Om det var något jag inte förstod i beskrivningarna eller om det var oklarheter i vilken kontext de använde begreppen, så bad jag socialsekreterarna att utveckla sina svar.

Jag använde mig av bandspelare under intervjun för att jag skulle kunna fokusera på att hålla samtalet så levande och öppet som möjligt utifrån mina valda teman.

Ja tyckte att intervjun kom att likna vanliga vardagssamtal med undantag på att det var om socialsekreterarnas föreställning om sitt arbetssätt. Med vardagssamtal menar jag att det var avslappnande samtal som det var ett bra flyt i.

Under intervjun kom vi även på andra områden, vilket var bra men jag fick vara noga med att försöka hålla oss till intervjun genom att komma tillbaka till ämnet. Genom att jag hade intervjuguiden som underlag under intervjuerna gav det mig svar på mina frågeställningar.

Efter intervjuerna frågade jag informanterna hur de hade upplevt intervjun och vad det tyckte om den. Alla som var med tyckte att det var positivt och att de gav dem möjlighet att reflektera över hur det arbetar samt vad de gör i process med klienterna. Jag avslutade med att tacka så mycket för att de ställde upp och frågade om jag fick återkomma om det var något som saknades eller om jag hade mer funderingar. Samtliga var positivt inställda till detta.

Genom att jag försökte vara så öppen i intervjun och använda mig av teman så skall det minska risken för styrning av intervjupersonerna (Widerberg, 2002). Genom att inte använda mig av en standardiserad och strikt modell, var det enklare att få med socialsekreterarnas subjektiva upplevelser och tolkningar av sin arbetsprocess, det är de man skall göra enligt boken forskningsmetoder i socialt arbete (Larsson mfl, 2005).

5.1.3 Utskrift och transkription

Efter intervjuerna lyssnade jag på banden ett flertal gånger, då hade jag också skrivit ner svaren från intervjupersonerna i fem olika dokument. Jag lade till gester och tonfall inom parentes när jag transkriberade intervjun.

Under transkriptionen var det till en stor fördel att ha spelat in allting på band. Det gav mig möjlighet att spola tillbaka intervjuerna och lyssna in vad socialsekreterarna verkligen hade sagt. Utskrifterna var sammanlagda på ca 15 sidor per informant.

5.1.4 Analys och tolkningsmetod

Jag valde tre teman för analysen. Jag hade två teman för att svara på den första frågeställningen där nyckelbegreppen ingick *yrkesroll*, *uppdrag* och *arbetsprocess*. Sedan använde jag det tredje analysystemat för att svara på den andra frågeställningen.

Jag läste igenom frågeställningarna flertal gånger för att kunna välja ut svaren för undersökningen, detta sätt att välja ut delar ur text kallas meningskoncentrering (Kvale, 1997). Något som också Kvale (1997) skriver är meningstolkning vilket innebär att man förutom ser till vad den intervjuade har sagt, försöker finna innebörden i det dem har sagt. Så i min sammanställning av intervjuerna har meningstolkning och meningskoncentrering varit mitt sätt att arbeta med intervjuerna.

Jag placerade sedan det bearbetade materialet på respektive tema där jag redogjorde för skillnader och likheter. Detta redovisar jag i kapitel 6 första delen. Sedan använde jag andra

delen i kapitel 6 till att applicera min teori och mina begrepp för att svara på frågeställningarna. Genom att jag först presenterade resultaten och sedan analyserade dem gjorde att jag fick en bra överblick på resultaten och därigenom en bättre analys.

5.1.4 Etiska övervägande

Jag har i studien följt de vanliga forskningsetiska normerna som informationskravet, samtycke, konfidentialitet och nyttjandekrav (Kvale, 1997). Jag informerade de intervjuade att deltagandet var frivilligt och att de kunde avbryta om de ville.

Alla som blev intervjuade fick före lämna sitt informerade samtycke. Sedan har jag behandlat de intervjuades personliga uppgifter med stor konfidentialitet, jag har benämnt mina intervjupersoner som A, B, C, D och E.

Nyttjandekravet har jag följt genom att bara använda dessa intervjuer till min undersökning och inget annat (Kvale, 1999).

Jag har även av etiska skäl inte nämnt vilken berörd socialtjänst jag gör min undersökning på. Så att inte aktörerna skall kunna identifieras eller för att den aktuella socialtjänsten inte skall känna sig uthäng på något sätt.

5.1.5 Validitet och reliabilitet

I Kvales bok så förtydligar han att validiteten innebär att forskaren verkligen har undersökt det han/hon avsåg att undersöka (Kvale, 1999).

Det jag vilja med denna undersökning var att se om socialsekreterarna genom utbildningsreformen använder sig av det systemiska/narrativa metoden i arbetssättet.

Jag upplever att jag genom mina intervjuer har fått svar på hur de ser på sin eget arbetssättet, jag anser att det har gett mig högre validitet.

Eftersom jag i mina intervjuer inte har observerat arbetssättet, utan att jag genom att använda mig av subjektiva utsagor kan man diskutera validiteten ur det perspektivet. Men genom mina intervjuer har jag upplevt ett förtroendefullt möte med dessa socialsekreterare som ger mig trygghet i att de har gett mig sanningsenliga svar. De då dessutom i intervjuerna kan vara väldigt kritiska till instrument de använder, det anser jag talar för att de är

förtroendeingivande. Sedan har jag även arbetat som socialsekreterare vilket har givit mig en stor fördel i att kunna förstå och sätta mig in i arbetssättet som de beskriver i sina utsagor. Sedan har jag läst in mig på deras systemiska/narrativa utbildning, det ger också undersökningen högre validitet (Kvale, 1997).

Det som ger undersökningen högre reliabilitet var att jag inte lät intervjuerna med ledningen ligga som underlag för analysen. Men dessa intervjuer hade betydelse för förförståelsen av syftet med implementeringen. Genom dessa intervjuer har jag samt läsaren fått en tydligare bild på vad det var som socialtjänsten har en önskan om att uppnå med den systemiska/narrativa utbildningen, vilket ger också ger undersökningen högre validitet.

Jag har genomfört en viss reliabilitetskontroll genom att jag har låtit varje intervjuperson kontrollerat det jag har skrivit när jag har transkriberat deras svar på intervjuerna, detta har jag gjort så jag ska kunna eftersträva högre tillförlitlighet.

5.1.6 Avgränsningar och begränsningar

Begränsningarna jag har gjort i denna undersökning är att koncentrera mig på bara en enhet, vuxenenheten, på socialtjänsten med hänsyn till att detta är en C-uppsats så räcker inte tiden till. En ytterligare avgränsning jag har gjort är att jag har undersökt arbetssättet utifrån tre teman *roll, uppdrag och arbetsprocess* med klienterna utifrån socialsekreterarnas perspektiv, detta innebär att jag har ett aktörsperspektiv, hela socialsekreterarerollen är för svår att undersöka i en C-uppsats. Genom denna avgränsning och fokusering på arbetssättet utifrån de valda temana så kommer jag att fånga in huruvida denna reform lämnar spår eller inte, samt om då socialsekreterarna omsätter den systemiska/narrativa metoden.

5.1.7 Generaliserbarheten

Generaliserbarheten handlar om hur väl man kan använda undersöknings resultat och generalisera över detta till andra sammanhang (Kvale, 1999). Min undersökning handlar om hur socialsekreterarna använder sig av den systemiska/narrativa utbildningen i arbetssättet. Det är en alldeles för begränsad undersökning för att de skall kunna generaliseras till socialt arbete, eller till andra socialtjänster. Det som generellt vore av intresse är att göra en liknande undersökning mer omfattande, med mer tid och resurser, de skulle vara intressant att se det i ett mer omfattande perspektiv då anser jag också att man skulle få en klarare bild av genomförbarheten för denna utbildningsreform.

6. Resultatredovisning och analys

I det här kapitlet kommer jag att presentera mina resultat, analyser och tolkningar av intervjuerna. Jag kommer först att presentera de fem aktörerna genom att benämna de som A, B, C, D och E, jag kommer då att göra en sammanställning av aktörerna detta för att följa de etiska riktlinjerna. Sedan kommer jag att presentera de tre analysystemen som är *yrkesrollen*, *arbetsprocessen* och *systemiska/narrativa* utbildningen. Analysystema 1 och 2 är kopplade till den första frågeställningen, och analysystema 3 är kopplade till den andra frågeställningen. I det första avsnittet av kapitlet kommer jag att redovisa en sammanställning av vad aktörerna har sagt samt kommentera styckena. I det följande avsnittet ”**Teori och analys**” kommer jag att applicera min valda teori samt begrepp för att svara på frågeställningarna. Jag kommer även att kommentera vissa delar i första avsnittet ”mina resultat” för att läsaren skall få en tydligare bild över resultaten.

6.1 Aktörerna

Aktörerna är mellan 34-60 år, det är två män och tre kvinnor. De har arbetat inom socialtjänsten mellan 5-20 år. Jag kommer att nämna dem som A, B, C, D och E.

6.2 Yrkesrollen och uppdrag

Det som ligger till grund för detta tema är hur aktörerna beskriver sin egen roll och sitt uppdrag. I detta tema ingår då också hur de ser på socialtjänstlagen, dokumentation, riktlinjer och organisationen. I yrkesrollen ingår det också att vara en del av sin arbetsgrupp, sitt team. I uppdraget ingår hur de uppfattar sitt inre samt yttre uppdrag.

Roll

Samtliga aktörer säger att deras roll i organisationen i första hand är att vara tjänstemän. Men det är en väsentlig skillnad på i vilken ordning de väljer att se sin roll som tjänsteman samt hur de uppfattar rollen.

Tjänstemän

Aktörerna A och B ser på sin yrkesroll som just tjänsteman i första hand. De beskriver där hur rollen ser ut. Deras beskrivningar är då ganska lika.

Aktör A -rollen är att vara tjänsteman, med det tillkommer att göra utredningar, göra bedömningar utifrån socialtjänstlagen och LVM.

Aktör B – jag arbetar som tjänsteman. Jag gör då bedömningar. I mitt yrke ingår att följa socialtjänstlagen.

Deras fortsatta utsagor följer samma mönster. Båda anser att det är viktigt att det finns en lag i grunden för rollen. Som man kan hänvisa till när man bedömer, utreder och tar beslut. De båda aktörerna anser att det också bör finnas kompletterande lagar för vissa fall.

Aktör B – det borde finnas en kompletterande lag som säger att vi kan och får stoppa ekonomiskt bistånd om vi vet att det går till droger.

De som mer är gemensamt för dessa aktörer är att de beskriver sin roll, som huvudpersoner i klienternas liv, där de har ansvaret för hur de skall samarbeta med klienterna. De anser att det är dem som har ansvaret för att klienternas behov kommer att bli uppfyllda. Det båda anser också eftersom att det har detta ansvar så blir de begränsade i roll.

Kommentar: Dessa aktörer kan uppfattas som mer rigida i sina roller än de övriga. Båda säger också att det är bra med lagen men samtidigt att det känns som de begränsas av den. En slags ambivalens uppstår utifrån deras bilder av sina roller, eftersom de ena sidan vill ha mer lagar å andra sidan så anser dem att det är lagarna som också begränsar dem.

Medmänniska

Medans aktörerna D och E har andra sätt att se på sin roll. De ser sina roller främst som medmänniska och stöttepelare i klienternas liv.

Aktör D – min roll är att vara medmänniska i klienternas liv på uppdrag av socialtjänsten som organisation.

Aktör E – jag deltar i klienternas liv genom att vara en stöttepelare i dennes liv.

Jag försöker då stå för det sunda i dennes liv.

Båda två fortsätter sina utsagor med att beskriva hur de verkar som medmänniska, genom att de har samtal och genom olika insatser försöker hjälpa klienten utifrån vad klienten vill. Det är det som är begreppet medmänniska enligt aktörerna. Aktörerna beskriver vidare att det inte är dem som har ansvaret för klienternas liv utan att det är klienterna själva. Det säger att deras främsta uppgift i sin roll är att försöka hjälpa klienten att få denna att ta steget mot självständighet och livskvalitet. Aktörerna beskriver också att de i sina roller arbetar efter socialtjänstlagen, men lagen som det yttersta ansvaret och att det är något de måste följa i t.ex.

som ekonomiskt bistånd, boende osv. Men de har en syn på lagen som något som begränsar dem i deras roll som medmänniska i klienternas liv.

Kommentar: Genom att dessa aktörer ser att det är klienten som har huvudansvaret ger det också aktörerna en mer medmänsklig inställning till sin roll och i kontakt till klienterna.

Tjänsteman och medmänniska

Aktören C har en annan syn på sin roll. Aktören beskriver sin roll som – *min roll är att vara tjänsteman och det innebär att vara medmänniska i klientens liv, men i organisationen är jag en del av den.* I aktörens fortsatta beskrivning kommer hon in på team. Aktören berättar vidare hur viktigt det är att hon ingår i detta team och att det är där hon utvecklar sin roll. Aktören säger att det är i team:et hon får vägledning till hur hon skall gå tillväga och komma vidare med sina klienter. Aktören beskriver också hur det är att följa lagen, aktören - *att i vissa fall är det bra att lagen finns om man hamnar i en konflikt så man inte vet hur man skall ta sig ur då kan man alltid luta sig mot lagen.* Men aktören vet inte riktigt hur hon skall beskriva sin roll, hon säger att hennes roll är mer flytande och att vissa fall känner aktören som en tjänsteman och i vissa fall som medmänniska.

Kommentar: Aktören är i och för sig oklar med hur denne skall se på sin roll, men det gör att aktören är flexibel i sitt sätt att se på sin roll och kan skapa trygghet situationer. Aktören säger att de har stöd av både sitt team och lagen. Aktören är då enligt mig flexibel genom att denne ser på sin roll utifrån vad som passar situationen.

Uppdrag

Aktörerna A, D och E uppfattar sitt uppdrag som en del i ett sammanhang. De har dock olika sätt att beskriva detta sammanhang.

Aktören A – *jag tycker att det är ett tydligt uppdrag. Jag är som en spindel i nätet som jobbar på olika nivåer samtidigt. Jag är med i olika nätverk, samverkan, team osv, vilket gör att jag ingår i ett större sammanhang. Det är det jag är bra på och som jag trivs med.*

Aktörerna D och E ser sitt sammanhang i kontext till klienterna.

Aktör D – *Jag uppfattar det som ett tufft uppdrag med mycket utmaningar och det är spännande att gå till jobbet varje dag. Jag tänker på dem jag ska träffa ser mig som ett bollplank i deras liv.*

Aktören E – *Uppdraget är enkelt. Jag ingår i klienternas liv som de har ansvar för och jag kan finnas där och stötta dem i att förändra sig själva.*

Aktören A ser sig själv i ett sammanhang som är mer av organisatorisk art, genom att denne ingår i samverkan med olika myndigheter, nätverk och team:et. Medan D och E mer ser sitt uppdrag i kontext till klienterna, de anser att de ingår och klienterna ingår i varandras sammanhang där de har uppgift att hjälpa klienten att uppnå förändring. Det som är gemensamt för dessa aktörer är också att de trivs med sitt uppdrag, de har en bild av att deras uppdrag är betydelsefullt.

Komplext uppdrag

Aktörerna B och C ser sitt uppdrag som komplext.

Aktören B - *Sen tycker jag uppdraget är svårt att fånga in, det är ett relativt svårt uppdrag.*

Aktören C – *Jag tycker att det är ett svårt uppdrag, det är jobbigt många gånger att gå till jobbet när jag tänker på vad jag skall göra.* Dessa aktörer ser sina uppdrag som komplexa och de får också följder på hur de trivs med sina arbetsuppgifter. De båda har svårt att trivas på sina uppdrag, det både berättar vidare i intervjuerna att det inte för själva arbetsuppgifterna de går till jobbet utan att det är för de trivs med att hjälpa klienterna samt sina kollegor.

Kommentar: Det som blir tydligt är att aktörerna A, D och E som ser sina uppdrag i olika betydelsefulla sammanhang också trivs med sina arbeten. Dessutom att de tycker att det är ett tydligt och spännande uppdrag. Dessa aktörer trivs också då med sitt uppdrag och arbetsuppgifter. Aktörerna B och C som inte anser att deras uppdrag är enkelt utan svårt och komplext. Följer då också samma mönster i synen på sitt uppdrag och sina arbetsuppgifter, att det tycker att det är tråkigt, svårt och jobbigt.

6.3 Arbetsprocessen

Det som ingår i detta tema är hur aktörerna beskriver ett fall. Det centrala för undersökningen är då att aktörerna beskriver hur de talar, tänker, analyserar och bedömer klienten, samt hur det utvecklar sig i denna process.

De använder sig också av arbetsplaner för att gå vidare i varje fall.

I detta tema ingår också DUR utredningen som är en utredning som alltid skall finnas i varje klientärende, hur de ser på denna utredning samt värderar den.

Mötet med klienterna

Samtliga aktörerna anser att det viktigaste i mötet med klienten är skapa sammanhang. Detta gör aktörerna på olika sätt.

Aktörerna A och E har nästintill liknanden beskrivningar om hur de genom i sitt första möte med klienten beskriver för denne vilken enheten klienten befinner sig på och vad de huvudsakligen arbetar med. Detta berättar aktörerna att de gör för att klienten skall få en uppfattning om vilket sammanhang de befinner sig i, samt att de ska kunna känna sig trygga. Aktör A beskriver det mötet så här – *jag informerar dem vilken enhet de har kommit till, jag berättar hur jag arbetar och att jag trivs med det, jag avslutar alltid med att säga att jag är en medresenär i klientens liv så de kan ha nytta av.*

Aktör E – *Jag är noga med att delge min filosofi kring arbetet. Jag berättar vad jag tycker är viktigt för mig i mitt yrke, sedan berättar jag alltid att jag är ett bollplank i klientens liv under en begränsad tid som de kan använda sig av.*

Öppna frågor

Fyra av aktörerna A, B, C och E kommer fort in på hur viktigt och centralt det är att använda sig av öppna frågor i samtalen med klienterna.

De beskriver det på olika sätt men sammanhanget är detsamma att det ska få fram klientens vilja och röst i samtalet. Det har olika sätt att se på dessa öppna frågor och hur de tar sig uttryck samt om deras intentioner de har med dessa öppna frågor. Samtliga av dess aktörer beskriver att de använder dessa öppna frågor för att det är systemiskt att göra så, men enligt utsagorna använder sig inte alla aktörerna av öppna frågor på ett adekvat sätt.

De beskriver att öppna frågor handlar om att sätta hur och vad i början av meningarna, inte använda varför.

Tre av aktörerna beskriver sina intentioner med dessa öppna frågor att de är nyfikna på vad klienten har att säga samt att de sätter sig i en icke-vetande och icke-expert position. Det är aktörerna A, C och E som beskriver sina intentioner och handlingar genom formulera sina öppna frågor i form av hur och vad. Det är en klient hos aktör A som vill ha en kontaktperson,

då bemöter aktören det genom att säga – *Hur har du tänkt att kontaktpersonen skall hjälpa dig vidare? Vad kan kontaktpersonen göra som inte du kan göra?* Aktören beskriver att intentionen bakom dessa öppna frågor är att klienten ska få berätta och utforska sina egna behov, så att inte aktören blir för styrande, aktören vill att klientens röst och vilja skall komma fram.

Aktören C– *Det är viktigt att fråga hur klienten hade tänkt sig att vi skall gå vidare. Jag brukar säga att jag inte vet vad som är bäst för klienten men att vi tillsammans genom att klienten pratar kan komma fram till det.* Aktören berättar att genom att formulera sina frågor och sitt samtal på detta sätt så är hennes intentioner att vara icke-expert på klientens liv samt likt aktören att klientens röst skall komma fram.

Aktören E har ett samtal med en klient som säger sig vara i behov av en läkare för sin nedstämdhet, aktören möter det genom att säga – *Hur hade du tänkt att läkaren skulle kunna hjälpa dig? Vad kan du göra för dig själv? Hur tror du att du kan förändra din nedstämdhet?* Aktören beskriver att hennes intentioner med att ställa frågorna är för att klienten skall få utforska sig själv – *Jag ställer frågorna i former av hur och vad, så inte jag servera svaren åt henne om vad jag anser är bra för henne.* Dessa tre aktörer anser att genom att de sätter sig i den positionen som icke-vetande, nyfiken och icke-expert kommer det att få ett samskapande med klienten, för det är endast då de säger att de vet vad klienten egentligen vill. Det som skiljer aktören B i kontext till de andra är att denne använder ”varför” i början av en av sina meningar när aktören berättar hur ett samtal med en klient går till. Aktören återger en del av sitt samtal med klienten på detta sätt – *Hur hade du tänkt dig att du skulle sluta med drogerna nu då? Varför har du inte haft lägenhet fram till nu?* Aktören berättar vidare om att denne vill att klienten skall se att det är missbruket som har varit anledningen till att han inte har haft lägenhet förut.

Aktören berättar att intentionen bakom är att klienten skall komma fram till ett erkännande om sitt missbruk och då kan aktören arbeta vidare med detta erkännande. Aktören säger att när erkännandet kommer fram kan de sen bygga på ett samskapande om hur det ska lösa missbruksproblemet.

Aktören D anser att det centrala i en samtalsprocess många gånger är att bryta ner klientens försvar, aktören formulerar denna nedbrytning i olika former såsom - *Det är viktigt att inte låta klienten ta över samtalet, därför är det viktigt att lyssna in när det är något som inte stämmer och lägga tillbaka det till klienten.* Aktören anser att det är så vanligt att klienterna

kommer in och ljuger mycket för att de vill ha något av socialsekreteraren, *-Då är det viktigt att vara på sin vakt*, säger aktören. Aktören berättar att intentionen bakom är att det ska få ett ärligt möte och samtal med varandra och det kan inte ske om aktören låter klienten ljuga.

Arbetsplan

Samtliga aktörer berättar att det är viktigt att det skall göra en arbetsplan av det som kommer fram i samtalen tillsammans med klienten. De har samma uppfattning om hur denna arbetsplan skall genomföras. Samtliga vill att klienten skall bestämma vad som skall stå i denna arbetsplan. Alla aktörerna benämner att det skall ske i ett samskapande och att det är klientens vilja som skall vara tydlig i denna arbetsplan.

Aktören A – Utifrån det som klienten kommer fram till att denne vill uppnå så är det viktigt för mig att göra en arbetsplan av vad han säger.

Aktören C och E anser att det är viktigt att i denna arbetsplan får med skillnader som klienten har uppnått i sitt liv, för att denna sak se att de har utvecklat sig själv och befinner sig i ett nytt och stabilare sammanhang.

Aktören C berättar att denne brukar påvisa positiva skillnader genom att förmedla dessa – *Om jag upplevde att det är en skillnad sen sist jag träffade klienten brukar jag alltid säga det och sen fråga om du upplever den skillnaden också?* De båda aktörerna anser att det är av betydelse för klienten i dennes liv om de kan höra att andra ser skillnader hos dem. de berättar vidare att de tror att det skall stärka deras tro om sina egna resurser.

Nätverk

Aktören A och D har en annan bild av sammanhang för klienten, de båda anser att det är viktigt att prata kring klientens nätverk. De anser att om klienten ser och upplever att de finns människor omkring han/hon så kommer de inte känna sig lika utelämnad och ensam.

Aktören A – Om klienten berättar om någon som står han nära, så brukar jag alltid nappa på det och fråga på vilka sätt tror du denna person kan hjälpa och stötta dig? Aktören beskriver att klientens ofta uttrycker att det är en lättnad när de ser att de har människor omkring sig.

Aktören D beskriver att denne alltid brukar fråga om de finns någon familj och då om det är någon i familjen som klienten ser som ett stöd, aktören berättar vidare – *Under mina år som socialsekreterare har jag aldrig träffat någon som är helt ensam, det finns alltid någon som bryr sig, det gäller bara att klienten också inser det.* Aktören berättar när klienten har berättat

om någon som står nära, så brukar aktören alltid ställa öppna frågor kring ”hur” denna människa kan stötta klienten. Aktören berättar att det alltid har kommit fram till något som den människan kan göra och att det alltid blir - *En slags lättnad som klienten brukar uttrycka det säger aktören.*

Sammanhang

Aktören B beskriver sammanhanget som i en samhällig form, aktören berättar att intentionerna bakom denna form är att det denne anser att det är viktigt att klienten förstår att samhället är fullt av möjligheter och stöd. Aktören berättar att denna brukar förmedla det genom att använda sig själv och socialtjänsten som exempel för att visa det för klienten. Aktören berättar vidare att han brukar förklara för klienten att han finns i klientens liv för ett tillfälle och han kan hjälpa klienten - *När jag berättar hur jag kan hjälpa klienten och att jag nu finns i klientens sammanhang, brukar han/hon nästan alltid prata mer om vad han/hon vill.*

Aktörerna om DUR utredningen

När det gäller Dur utredning i arbetsprocessen med klienten anser fyra av aktörerna att det är ett tydligt och bra instrument att arbeta med, de ser det som en möjlighet att nå ett samskapande med klienten under förutsättning att de får ändra om utredningen till att anpassa klienten. Aktörerna har en ganska gemensam bild hur denna utredning skall användas för att vara gynnsam. Aktörerna berättar att DUR utredningen skall användas på ett systemsikt sätt, detta görs genom att aktörerna låter klienten välja ut livsområden som de vill prata om. Inom varje livsområde finns det sedan olika frågeområden, där låter också aktörerna klienten välja vilka frågor de skall besvara. Aktörerna anser att när de använder DUR utredningen på detta sätt kommer klienternas vilja kommer fram genom att det är dem som får välja område samt frågor, aktörerna berättar vidare att det då blir klientens berättelse som kommer att stå i utredningen vilket är det narrativa inslaget i det systemiska. Samtliga aktörer anser att det inte skulle kunna arbeta med DUR om det var tvungen att följa instrumentet slaviskt, aktörerna har olika sätt att beskriva utredningen.

Aktören E – *Om jag följde DUR utredningen punkt och prick skulle det hindra mig att få ett samskapande med klienten, jag skulle då vara väldigt styrande.* De har alla denna gemensamma bild av hur DUR skall användas och vad det då syftar till.

Aktören C skiljer sig genom att anse att DUR utredningen inte får med djupet av klienten och att utredning i sig inte är ett bra instrument. Aktören formulerar det som – *DUR är alldeles för styrande, det känns inte bra att följa den mallen.* Aktören berättar vidare att denne tycker att det är jobbigt att det måste finnas en DUR utredning i varje ärende då det känns som en belastning. Aktören anser att det är bättre att ha samtalen som underlag för utredning snarare än DUR.

Kommentar: Genom att aktörerna tydliggör sammanhanget i första mötet med klienterna gör också att det blir tydligt för aktörerna vilket sammanhang de har gentemot klienten också. Nästan alla aktörerna har intentioner om att det är viktigt att använda sig av öppna frågor och vilken betydelse det har. Dock uppfyller inte alla aktörer det i handling. Genom att aktören B vill ha ett svar som han redan tänker på skiljer sig hans bild om vad som är öppna frågor gentemot de andra. De andra aktörernas intentioner är i högre grad icke-vetande. Det gör också att när samtliga aktörer säger att det är klientens röst och vilja som skall stå i arbetsplanen, så särskiljer sig aktörerna B och D som har en bild av att de ska få klienterna till erkännande. Att klienter ljuger eller manipulera kan förekomma dock inte varje samtal. Utgångspunkten i den aspekten tenderar att bli mer anklagande än samskapande. Även om B och D:s intentioner runt hur samskapande skall ske så är deras utsagor motstridiga mot hur de gör med klienten.

När det gäller Dur utredningen kan man se att fyra aktörer i praktiken använder utredningsmaterialet genom att låta klienten få välja område och frågor är de positiva till instrumentet.

Aktören C följer utredningen nästintill punkt och prick men denne upplever utredning som styrande och att det inte fungerar bra.

6.4 Systemiska/narrativa utbildningen

I detta tema ingår vad aktörerna anser om den systemiska/narrativa utbildningen Jag ber dem att reflektera över vart det systemisk/narrativa kommer in i arbetet, samt hur de upplever den och vad det anser är betydelsefullt och användbart i sitt arbete.

Förhållningssättet

Aktörerna har lite olika bilder av hur det systemisk/narrativa visar sig i arbete. Aktörerna A, B, C och D anser att det visar sig mest i förhållningssättet gentemot klienterna.

Aktören A säger – *Det visar sig i förhållningssättet, klienten är inte sitt problem utan problemet är problemet, jag väljer att inte se klienten som problemet, jag ser klienten som en människa som har en positiv kärna med mycket resurser.* Aktören följer upp med att berätta hur hon gjorde i fallet med mannen som behövde kontaktperson. Aktören ansåg att klienten hade resurserna att komma på sitt eget svar för han har en positiv kärna.

Aktören C anser att det mest i skillnadsfrågorna som han bygger på i sitt förhållningssätt.

Aktören – *Genom att jag använder de skillnadsfrågorna i mitt möte med klienterna så får jag också en bra relation till klienten det är så jag uppnår ett samskapande.* Aktören berättar vidare genom att använda det positiva i det som klienten säger och det som aktören ser hos klienten genom att spegla tillbaka det så skapar det ett sammanhang i relationen.

Aktören B säger också att det är i förhållningssättet. Aktören berättar att han bemöter klienten med respekt och empati, men kan inte förklara hur han praktiskt visar respekt och empati.

Aktören D berättar att denne försöker få klienten att få klienten att uppleva aktören som en stöttepelare genom att prata mycket kring vilka värderingar som finns i samhället kring missbruket, aktören är noga med att poängtera att hon inte tror på etiketter och fördomar utan att hon har ett öppet sinne och vill veta hur klienten ser på sig själv som människa inte i kontext till missbruket. Genom det anser aktören att det ska bli en förståelse för att aktören finns som en stöttepelare och som denne uttrycker det – *som en socialsekreterare med fördomar.*

Nätverk

Aktören E lägger mycket fokus på klientens nätverk, aktören berättar att denne arbetar mycket med att försöka få ta på människor och engagera andra i klientens liv. Genom att ta kontakt med människor som klienten har upplevt som betydelsefulla i dennes liv, skall aktören försöka få dem att engagera sig och visa klienten att de finns där och att klienten är betydelsefull.

Användbarhet

Fyra av aktörerna anser att det systemiska/narrativa synsättet har stor betydelse för dem i deras dagliga arbete. de anser att det är bra att de kan hämta kraft, stöd och vägledning genom

sitt egna nätverk på arbetsplatsen. De har lite olika beskrivningar om vad deras team kan hjälpa dem med.

Aktören A – Jag använder mig ofta av mitt team för att få ytterligare input i mina ärenden, samt att jag då kan komma på något som jag inte har tänkt på i mitt ärende.

Aktören C – Att genom att vi har reflekterande team kan man lyfta sin fråga genom att lyssna på andra.

Aktörerna D och E har liknande sätt att beskriva team:ets betydelse för utvecklingen av den systemiska/narrativ form i sitt arbetssätt.

Aktören B skiljer sig lite åt genom att återigen anse att det är i förhållningssättet som det systemiska/narrativa förhållningssättet visar sig och det utvecklas genom att aktören anser att denna lär sig av varje samtal.

Meningsfullhet

Samtliga av aktörerna förutom aktören D tycker att det var värt och till full användbart att genomgå denna systemiska/narrativa utbildning. Aktören D anser att det är så mycket annan teori och metod som denne bär med sig. Aktören anser att dennes arbete varken har blivit bättre eller sämre av den systemorienterade utbildningen.

Aktörerna A, C och E uttrycker samtliga att de genom varandra har utvecklat det systemorienterade sättet att arbeta. Det anser att det har nytta av varandra på arbetsplatsen inte bara genom att ingå i team som de har en gång i veckan. De uttrycker även det basala som att gå inte till varandra rent spontant när det har kört fast och på det sättet få stöd och vägledning. De uttrycker att det har blivit mycket bättre på att använda varandra spontant och kreativt genom att använda utbildningens bild av stöd i nätverket.

Aktören B har sin fortsatta uppfattning om att det är genom förhållningssättet och samskapandet med klienten som denne anser att det är meningsfullt med det systemiska/narrativa synsättet.

6. 1 Teori och analys

Det här avsnittet av kapitel skall jag ägna åt att applicera min teori genom de centrala begreppen för att analysera och tolka resultaten. Jag gör det för att besvara mina frågeställningar. Samt för att läsaren skall förstå vad kapitlet handlar om.

6.1.1 Yrkesrollen

Rollen

Det som blir tydligt i aktörernas beskrivningar av sin roll är att det har betydelse för hur det kommer att agera mot klienterna. Vilket är en av grundprinciperna i den symboliska interaktionismen.

Aktörerna A och B som är främst tjänstemän utifrån att de anser att de är yttersta ansvaret för klienterna. Vilket är det synsätt som den aktuella socialtjänsten vill komma ifrån genom sin utbildning, vilket gör att de begränsar klienterna. Det förlitar sin roll mer på lagen än på systemiska/narrativa synsättet i relation till klienten. Goffman skriver att det är individen själv som avgör om de ska följa den rutin som ligger till grund för rollen (Johansson, 1996). Vilket gör att de snarare väljer och därmed följer det problemfokuserade synsättet.

När det gäller dessa aktörer har inte reformen resulterat i ett systemiskt arbetssätt. Dessa aktörer vill också att det skall finnas mer laga.

Blumer påvisar att hur människor uppfattar sin situation för följer för hur de agerar (Hedegren & Wästefors, 2008). Genom att det uppfattar sin situation som tjänstemän som följer lagen snarare än medmänniskor får de följden att de stärker sin maktposition och genom det begränsar klientens röst, vilja och resurser.

Aktörerna D och E ser på sina roller som i första hand medmänniskor i klienternas liv och de är med och stöttar klienterna i att uppnå förändring. Hos dessa ser man att det systemiska/narrativ synsättet har haft genomslagskraft och betydelse. Som Blumer påvisar att människor agerar utifrån vilken betydelse tingen har för dem (Hedegren & Wästefors, 2008). Det har resulterat i aktörerna ser på sina roller och därigenom klienterna i en relation som är mer av samskapande än negativa föreställningar och begränsningar, de har som interaktionismen säger ett samspel med klienten och ur det samspelet kommer också en form av samskapande genom att aktörerna anser att det är klienten som har ansvaret i sitt liv, inte aktören. Att se att det är klienten som har ansvaret för sitt liv, samt att ha ett samskapande är det som socialtjänsten vill uppnå med sin reform. De följer tydligt då det systemisk/narrativa synsättet.

Aktören C som ser sin roll som flexibel och använder sitt nätverk, team, vid beslut och använder lagen när det behövs, denne aktör är den som enligt mig har det mest systemiska synsättet (Abrahamsson & Berglund 1997). Som Goffman säger att det är individen som väljer hur han/hon ska se på sin roll (Johansson, 1996). Denne aktör har valt att se sin roll

utifrån ett större sammanhang, hon ser sin roll som tjänsteman, medmänniska och en del av organisationen. Genom att aktören har denna uppfattning om sin roll kan hon variera sitt agerande utifrån den aktuella kontexten. Det gör att aktören inte känner sig begränsad i sin roll eller gentemot klienterna utan att aktören snarare kan vara flexibel. Interaktionismen anser att människor handlar utifrån vad som har betydelse för dem (Hedegren & Wästefors, 2008). För denne aktör har det systemiska/narrativa synsättet stor betydelse vilket gör att hon agerar systemorienterat.

Uppdrag

”Vad som kännetecknar symboliska interaktionismen är att den inbegriper en tolkningsprocess och tillskriver dessa en mening” (Hedegren & Wästefors, 2008, sid 50). Det som socialtjänsten vill uppnå med att implementera de systemorienterade synsättet när det gäller socialsekreterarnas uppdrag, var att de skulle se att de ingår i ett större sammanhang samt se sig som medmänniskor. Utifrån aktörerna A, D och E utsagor kan man tydligt få bilden av att det ser sitt uppdrag i ett sammanhang.

Aktörerna D och E uttrycker då att de har ett samskapande med sina klienter, då de är med och stöttar i klienternas liv. Som den symboliska interaktionismen antyder att genom att tolka in något och tillskriva det en mening får det betydelse, här kan man se att aktörerna har tagit till sig det systemorienterade synsättet när det gäller deras bild av sitt uppdrag. Det har gjort att de upplever en mening samt betydelse med sitt uppdrag. Här kan man då tydligt se att det systemorienterade synsättet fått genomslagskraft. De upplever det inre uppdraget som meningsfullt och har ett sammanhang i det med det yttre uppdraget.

Interaktionismen anser att bilden du har av dig själv och dina handlingar får följderna på hur du upplever dig själv. Genom att aktörerna B och C upplever sina uppdrag som svåra och komplexa, samt att det är svårt att utföra uppgifterna också får de konsekvenser i form av att de inte trivs med uppdraget och ibland inte vill gå till arbetet.

Aktörerna B och C har mer en problemfokuserad bild av sina uppdrag. Goffman skulle säga att det låter uppdragen styra deras bild av dem själva, de är dem själva som sätter sig i dessa situationer (Johansson, 1996). Aktörerna B och C följer tydligt det problemfokuserade synsättet som den aktuella socialtjänsten vill komma ifrån med reformen.

6.1.2 Arbetsprocessen

Arbetsprocessen

Aktören A, Interaktionismen och framför allt Blumer anser att människan genom handlingarna följer sina intentioner (Carlsson, 2005). Aktören beskriver att sina intentioner bakom handlingarna i mötet och arbetsprocessen alltid är systemiska. Aktören kan redogöra för vad systemsikt/narrativt tänkande är genom att poängtera att denne använder sig av öppna frågor i former av hur och vad, vilket är det systemiska/narrativa synsättet (Abrahamsson & Berglund 1997). Aktören kan också beskriva hur denne då får fram klientens vilja och röst. Goffman lade stor betydelse i hur man använder språket i samspel (Johansson, 1996), genom att aktören använder sig av det systemiska/narrativa språket får denne också ett samskapande med klienten. Genom aktörens beskrivning av vilka intentioner de har och hur de praktiskt berättar att denne gör så har aktören integrerat det systemiska sättet att arbeta i arbetsprocessen.

Aktören B, Goffman ansåg att man i samspelet förmedla sin identitet, han säger att handlingarnas betydelse är central eftersom de alltid är informationsbärande (Carlsson, 2005), Det blir tydligt när t.ex. aktören B som ser sin roll som tjänsteman och har huvudansvaret för klientens liv, eftersom aktören anser sig ha huvudansvaret måste denne då anse att han/hon vet vad som är bäst för klientens liv. Denna bild reproducerar aktören i samtalet med klienten genom att aktören beskriver att denne i mötet med klienten hade en intention om att klienten skulle avslöja sig själv, så att aktören genom handlingar kunde bygga vidare på detta avslöjande. Enligt interaktionismen betyder det att aktören förmedlar sin identitet som tjänsteman och någon slags kontrollant, genom att denna har den bilden av sig själv så får det konsekvenser får dennes handlingar som i detta fall är att aktören vet vad som är bäst för klienten liv. Aktören har dock intentioner om att arbeta systemsikt/narrativt men enligt dennes utsaga består stora delar av interaktionen och förhållningssättet av att kontrollera klienten i olika former, så blir det att aktören snarare begränsar klientens förmåga samt vilja. Aktören följer mer det problemfokuserade synsättet i arbetsprocessen.

Aktören C, Aktörens beskrivning av sitt förhållningssätt gentemot klienten verkar väldigt avslappnat, när aktören återger samtalen som denne har med klienten får jag samma intryck. Interaktionismen anser att människors stil i mötet med andra har stor inverkan, och att det alltid måste ses i det sammanhang man befinner sig i (Johansson, 1996). Denna aktör kan verkligen förmedla en bild av sig själv som en medmänniska genom sina handlingar, det är ett av syften med reformen. Aktören har funnit att genom agera som en medmänniska så lyfter

denne sig ur det byråkratiska sammanhanget. Aktören berättar genom sina utsagor hur denna praktiskt agerar mot klienten, genom att t.ex. bygga vidare på skillnader hjälpa klienten att se sina egna resurser och få klienten att se sammanhang så får aktören en bra relation till sina klienter. Det är systemorienterat att bygga vidare på skillnader och skapa den goda relation, som är en förutsättning för samskapande. Samspelt är central inom interaktionismen genom aktörens beskrivning av sitt samspel med klienterna och att aktören förmedlar sina handlingar på ett systemorienterat sätt, där aktören kan redogöra för sina intentioner som är icke-vetande och hur hon följer dessa med handlingar i öppna frågor som börjar med hur och vad vid varje återgiven gång, så anser jag att aktören följer det systemorienterade sättet att arbeta i arbetsprocessen.

Aktören D, Interaktionismen anser att i varje möte ingår det en tolkningsprocess och att parterna tolkar varandra och tillskriver dessa tolkningar en mening (Hedegren & Wästefors, 2008). När aktören återger sina samtal och sin teknik, handlar en stor del av den om att bryta ner försvaret och avslöja lögnen hos klienten. Tolkningen och föreställningen aktören har är att klienter ofta ljugar och då agerar aktören utifrån denna tolkning, det som blir en betydelsefull mening är då att avslöja klienten. Genom att aktören agerar på det här sättet blir kommunikationen enligt mig låst under förutsättning av att samtalen får anklagande former, det är aktörens vilja att avslöja som styr samtalen. Även om aktören anser att meningen är att hjälpa klienten så blir det ändå ett problemfokuserat sätt att se och tala med klienten. Där aktören begränsar klienten genom att tolka denna som en människa som ljugar.

Aktören E, Interaktionismen kom till genom att man försökte förstå människans handlingar i kontext till förändring (Johansson, 1999). Aktören återger hur denne försöker få klienten att se hur dennes handlingar har bidragit till förändring i sitt liv. Den systemorienterade synen anser att man skall bygga på skillnader för att klienten skall uppleva sin egen förändring och därigenom se sina resurser. Aktören beskriver hur denne speglar tillbaka skillnader som den ser hos klienten som är positiv och följer upp sin spegling av att fråga hur klienten upplever det, vilket gör att klienten ofta enligt utsagan kan se sina egna skillnader och resurser vilket är systemiskt (Abrahamsson & Berglund 1997). Aktören beskriver sina intentioner bakom sina samtal att denne är i en icke-vetande position genom att vara nyfiken och ställa mycket öppna frågor i hur och vad form. Aktören får genom sina öppna frågor och genom att återge dessa skillnader en bra relation till klienten, som också aktören sade om sin roll att denne ser sig

själv som ett bollplank i klientens liv. Aktören följer i sin arbetsprocess det systemorienterade sättet att arbeta med klienten.

6.1.3 Systemiska/narrativa utbildningen.

Grundprinciperna i den symboliska interaktionismen enligt Blumer är att människor handlar gentemot den betydelse som tingen har för dem (Hedegren & Wästefors, 2008). Aktörerna A, C och E kan tydligt visa upp och förklara för hur ett systemorienterat arbetssätt är användbart och meningsfullt för dem i deras dagliga arbete. Samtliga av dem beskriver hur de arbetar genom att använda förhållningssättet, och att i förhållningssättet så är det människosynen och de öppna frågorna och vad klienten verkligen vill som står i centrum för samtalet. Aktören E beskriver sig själv som ett bollplank och hur denne öppnar processen med att delge en icke-värderande syn, vilket är ett systemorienterat synsätt. Samtliga aktörer beskriver även hur de genom att tagit till sig utbildningen kan använda sitt team, alltså sitt egna nätverk, för att komma vidare med sina ärenden. Det berättar även hur det har blivit bättre på att gå in till varandra spontant för att få stöd och vägledning. Som interaktionismen säger alltså har denne utbildning för dessa haft tillräckligt stor betydelse för att de både skall agera mot varandra samt sina klienter ur en systemorienterad synvinkel.

Aktören B anser sig arbeta systemiskt samt anse att det är ett bra sätt att möta, tala och utveckla sina klienter genom. Men aktören har svårt att i sin utsaga beskriva det som är systemiskt utan det känns mer som aktören har lärt sig vad och vilka ord det är som är systemiska snarare än att utföra det i det praktiska arbetet. Interaktionismen studerar människor i förändringar för att se vilka handlingar de utför som har sin påverkan på det sociala livet. Aktören kanske i detta fall ha svårt att följa med i förändringen som reformen innebär, men vill ändå ge skenet av att denne gör det genom att benämna begreppen som förekommer inom det systemorienterade synsättet, det kan var enligt mig ett sätt att inte uppleva ett utanförskap inom arbetsgruppen.

Aktören D anser sig inte ha så mycket nytta av det systemiska synsättet då denne tycker att de kan utföra sitt arbete ändå utan bekymmer, aktören anser däremot att den psykodynamiska metoden är bättre. När jag följer aktörens svar genom analysen så kan jag skönja att aktören använder sig av intentioner och handlingar som är av systemorienterad art. Aktören beskriver i början hur denne ser sin roll i organisationen som en medmänniska, samt att det är klienterna som har det yttersta ansvaret för sitt liv. Aktören anser också att denne tycker att uppdraget är

ganska enkelt. Interaktionismen bygger mycket på hur man ser på sig själv, denne aktör har inte en omnipotent inställning gentemot klienterna och förlägger för mycket ansvar på sig själv i klienternas liv, vilket gör att aktören har enkelt att utföra sitt uppdrag. Aktören berättar också löpnade i intervjun att denne har enkelt för att kommunicera med klienterna. Goffman anser att den människa som inte låter rutinen för sin roll styra i botten enklare kan välja handlingssätt (Johansson, 1996). Denne aktör har inte tagit till sig den systemisk/narrativa synen som identitet, det kan göra att det inte fastnar i att bara arbeta systemiskt/narrativt utan kan använda det som passar situationen bättre, en slags flexibilitet, för aktören använder sig av systemorienterat synsätt men inte bara och denne får sitt arbete enligt utsagan att fungera bra ändå. Aktören hade också en syn av att det är viktigt att bryta ner klientens försvar, för de ofta ljuger när de kommer in på socialtjänsten. Tillsynes verkar det som en fördomsfull uppfattning men kan det vara som Goffman säger att man måste förstå människors stil och språk utifrån det sammanhang de befinner sig i (Johansson, 1996). Denne aktör som har arbetat länge inom socialtjänsten har säkert en bra och tydlig bild över hur människor agerar när de ljuger och har genom sin utveckling av sin roll lärt sig att tyda många gemensamma nämnare för hur flertal människor agerar när de ljuger för socialtjänsten. Denna aktör kanske ser något som inte jag eller andra ser. Jag vet inte heller vilka slags ärenden det är som är på denna aktörs klientstock. Aktören kanske har fått en stock med många svårhanterliga människor som faktiskt ljuger mycket, just utifrån att aktören är bra på att syna lögner. När aktören berättar kring sitt yrke så verkar denna vara den som trivs mest också, jag har svårt att se bilden av den människa som trivs med sitt arbete som inte får mycket feedback. Utifrån det perspektivet så kan tydliggöra min tolkning att aktören är sanningsenlig, samt att denne inte behöver den systemiska helhetssynen utan kan använda sig av en flexibel metodanvändning utifrån det som passar sammanhanget.

7 Sammanfattande diskussion

Det övergripande syftet med undersökningen var att se om socialsekreterarna i ett visst område av socialtjänsten upplever att det är möjligt att omsätta de huvudsakliga systemiska verktygen i sitt sociala arbete. I detta avsnitt kommer jag att sammanfatta de resultat jag har fått fram utifrån min undersökning.

7.1 Frågeställning 1

Hur har utbildningsreformen resulterat i ett systemiskt/narrativt handlande i arbetssättet för socialsekreterarna?

Den första frågeställningen berörda två analys teman i det förgående kapitlet, där jag undersökte socialsekreterarnas arbetssätt utifrån tre valda teman yrkesroll, uppdrag och arbetsprocess. Den bild som framträder när man sammanfattar resultat och analys är att samtliga socialsekreterare är väl medvetna om vad som är systemiskt/narrativt perspektiv och tankesätt. De kan alla redogöra för de centrala begreppen inom det systemiska/narrativa tänkandet. Rent teoretiskt har det tagit till sig reformen på ett mycket bra sätt. Om vi sedan sammanställer de valda temana kan man också se att majoriteten av svaren pekar i en riktning att de också arbetar mer i den systemisk/narrativa riktningen. Utbildningsreformen har sammanlagt resulterat i ett mer systemiskt/narrativt handlande i arbetssättet för socialsekreterarna.

Frågan som uppstår inom är då – vad är det som gör att inte socialsekreterarna genomgående handlar utifrån det systemiska/narrativt synsättet?

Tänkarna jag anser att man bör ha med sig då är som interaktionismen framhåller att vi handlar utifrån vad som har betydelse för oss (Hedegren & Wästefors, 2008).

Socialsekreterarna har sammanfattningsvis en flexibel användning av det systemiska/narrativa synsättet. I själva arbetsprocessen s tillmäter de störst betydelse till det systemiska/narrativa synsättet. Läsaren får inte glömma heller att socialsekreterarna har myndighetsutövning vilket alltid är närvarande i arbetssättet (Carlsson, 2005).

Att denna myndighetsutövning är närvarande medför då också enligt min mening att de inte alltid kan arbeta systemiskt/narrativt. Om socialsekreterarna alltid arbetade efter den systemiska/narrativa synen som till stor del innebär att det är klientens röst och vilja som skall komma fram, hur skulle det då bli om klienten bestämde med sin vilja och röst över ekonomiskt bistånd? Om klienten inte har uppfyllt kraven för ekonomiskt bistånd, skall

socialsekreterarna då bortse från de juridiska kriterierna i socialtjänstlagen för att lyssna på klientens vilja? Socialsekreterarna skulle då inte utöva sitt arbete på ett korrekt sätt.

Myndighetsutövningen är ständigt närvarande och den påverkar och ska påverka socialsekreterarnas arbetsprocess.

Jag tror att det mest lämpliga sättet att använda den systemiska/narrativa metoden är just att göra det i relation till andra metoder också för att komplettera de luckor som den systemorienterade synen har. För det systemiska/narrativa synsättet t.ex. har inget underlag för hela myndighetsutövningen och vad det innebär. Det är just detta dilemma som Bernler skriver om i sin rapport, att det är svårt att implementera en enda teori eller metod som kan täcka hela yrkesrollen. Han anser att finns behov av flera olika metoder för att få en begreppsmässig helhet (Bernler, 1987:3).

Min sammanfattande bedömning är att det systemiska/narrativa synsättet fungerar men som ett slags grundläggande förhållningssätt som tillmäter klienterna en subjektsyn och ett ökat inflytande och stärkt delaktighet i arbetsprocessen men i relation till andra sätt att arbeta beroende på uppdragets art som i sin tur påverkar yrkesroll och arbetsprocess. Det stärkta klientinflytandet är mycket väsentligt och kanske en av de viktigaste faktorerna i det systemiska/narrativa arbetssättet.

7.2 Frågeställning 2

”Anser socialsekreterarna att det systemisk/narrativa synsättet är ett meningsfullt och användbart instrument i arbetssättet? ”

Så löd frågeställning två.

Fem av sex (eller var det flera?) kolla Fyra av fem? Aktörer anser att det är ett meningsfullt och användbart arbetssättet. Aktören/personen som har en avvikande uppfattning anser att det är många andra teorier och metoder som är mer användbara än den systemiska/narrativa metoden. Men det man kan skönja är att aktören genom sina svar ändå ser sig som en medmänniska, att det är viktigt med nätverk och att se sig själv i klientens sammanhang-väsentliga delar i det systemiskt orienterade synsättet. Denna aktör har anammat det systemiska/narrativa synsättet men låter det inte bli en huvudentitet yrkesrollen eller arbetsprocessen. . Goffman påpekar att individen själv påverkar sin roll i grunden (Johansson, 1996). Aktören nämner att hon anser att den psykodynamiska metoden är bättre, det kan vara så att aktören i grunden anser att dennes metod är psykodynamisk, och därför kanske inte

själv uppfattar att denne arbetar efter systemorienterade verktyg. Det är heller inga vattentäta skott mellan olika teorier har vi fått lära oss under socionomutbildningen utan det väsentliga är den relation som skapas med klienten.

Men utifrån resultaten tillsätter hon de systemiska/narrativa synsättet stor betydelse och förklarar dessutom hur användbart det är med att använda nätverken för förändring i klientens liv, samt hur bra det är att se sig själv som en medmänniska då det inte blir för mycket press som socialsekreterare.

De andra fyra aktörerna tillskriver det systemiska/narrativa synsättet, stor betydelse. De kan också redogöra för hur de har utvecklat deras professionella relation genom att de använder sig av sitt eget nätverk, genom att spontant ge varandra hjälp och stöd. Det var enligt dem ett nytt fenomen som har dykt upp under utbildningens gång. Det man då kan se är att de ser sig själv i ett nytt sammanhang. Precis som den systemiska synen vill att klienterna skall kunna se sig själv i nya sammanhang genom skillnader som gör skillnader, så kan man här se att socialsekreterarna också följer det mönstret genom att använda varandra mer konstruktivt (Andersen, 2003). Detta mönster kan bli ett befast arbetssätt som dessutom göra att många bedömningar, analyser och beslut kan effektiviseras. Effektiviseringen skulle då kunna leda till att fler klienter få mer stöd i sina förändringsprocesser som leder till mer gynnsamma resultat (Bernler & Cajvert 2001). Det skulle samtidigt medföra att socialsekreterarna inte känner sig lika utelämnad i sina yrkesroller Det skulle innebära tryggare socialsekreterare.

Sammanfattningsvis kan man säga att socialsekreterarna efter bästa möjliga förmåga använder sig av den systemiska/narrativa metoden i arbetssättet och dessutom anser att det är betydelsefullt. Men min undersökning pekar också på komplikationerna med att implementera denna metod inom socialsekreteraryrket. Ett förslag vore att försöka undersöka hur utbildningen genomförs och samtidigt följa socialsekreterarna under t ex en termin, för att kunna utvärdera utbildningen i relation till socialsekreterarna. Jag anser att en sådan form av undersökning skulle kunna utveckla förståelsen och dessutom peka på flera åtgärder man kan göra för att komplettera utbildningen.

Jag inser i efterhand, om jag skall vara självkritisk, att jag borde haft med fler frågor i min undersökning som kunde ha kastat mer ljus över liknande komplikationer och reflektioner. Den punkt som enligt min mening borde fokuseras ännu tydligare är det systemisk/narrativa arbetssättet i relation till lagstiftning och myndighetsutövning.

8 Käll- och litteraturförteckning

Källor

(kursplan, GCK) kursplanen för den systemiska/narrativa utbildningen på GCK

(dok, SDN, 2003) Utdelat dokument från den berörda socialtjänsten angående den systemiska/narrativa utbildningens implementering, 2003

Litteratur

Abrahamsson. E & Berglund. G (1997) *Skapande konversationer*: Mareld

Andersen. T (2003) *Reflekterande processer, samtal och samtal om samtalen*: Mareld

Bernler. G (1987:3) *Till det psykosociala arbetets metateori*: Rapport, Göteborg

Bernler. G & Johnsson. L (2005) *Teorier för psykosocialt arbete*: Natur och kultur

Bernler. G & Cajvert. L (2001) *Psykosocialt arbete idéer och metoder*: Natur och kultur

Billqvist. L (1999) *Rummet, mötet och ritualerna en studie av socialbyrån*: Natur och kultur.

Blumer. H (1986) *Symbolic interactionism: perspective and method*: university of California press

Carlsson. B (2005) *Hjälpprocesser i socialt arbete*: studentlitteratur

Crozier. M & Friedberg. E (1980) *Actors and systems: The politics of collective actions*: The University of Chicago press

Hedegren. C-G & Wästefors. D (2008) *Den interagerande människan*: Gleerups

Kvale. S (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*: Studentlitteratur

Larsson. S & Lilja. J & Mannheimer. K (2005) *Forskningsmetoder i socialt arbete*: Studentlitteratur

Olsson. F (2002) *Socialbidrag i ett systemteoretiskt perspektiv*: Gothia

Payne. M (2002) *Modern teoribildning i socialt arbete*: Natur och Kultur

Johansson. T (1999) *Moderna teorier och perspektiv*: Studentlitteratur.

Johansson. T (1996) *socialpsykologi och modernitet*: Studentlitteratur.

Thuren. T (2002) *Vetenskapsteori för nybörjare*: Liber AB

Widerberg. K (2002) *Kvalitativ forskning i praktiken*: Studentlitteratur

(Bilaga A) Intervjuguiden

Yrkesrollen

Kan du beskriva hur du ser på din yrkesroll?

Kan du beskriva hur du ser på ditt uppdrag?

Arbetsprocessen

Kan du ta ett fall och berätta hur du analyserar och bedömer?

Försök att förklara hur du pratar med klienten, och hur det tänker kring det du svarar samt hur du går vidare i samtalet?

Vad gör du efter samtalet? Vad är viktigt i denna arbetsprocess anser du?

Systemiska/narrativa utbildningen

Hur du användning för det systemiska/narrativa synsättet?

Är det meningsfullt med det systemiska/narrativa synsättet?

På vilket sätt visar sig det systemiska/narrativa synsättet?

Hur arbetar du efter det systemiska/narrativa synsättet?

