



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Från socialbidrag till självförsörjning

□ vad fungerar enligt socialsekreterarna

Socionomprogrammet
C-uppsats Vt. 2012
Författare: Ulrika Lindblad
Handledare: Leila Billquist

Abstract

Titel	Från socialbidrag till självförsörjning – vad fungerar enligt socialsekreterarna
Författare	Ulrika Lindblad
Nyckelord	Socialbidrag, försörjningsstöd, självförsörjning, social assistance

Uppsatsen handlar om vad socialarbetarna anser fungerar i arbetet med att hjälpa klienter från socialbidrag till självförsörjning. För att samla in empirin har fem kvalitativa intervjuer genomförts med socialsekreterare som arbetar inom området. Syftet var att finna vad socialsekreterarna uttrycker fungerar i arbetet. Resultatet visar att en mängd faktorer är viktiga för att det ska fungera bra. Några av dessa faktorer är bra bemötande, träffa klienterna, att ha tid till arbete och reflektion, skapa relation, se resurser hos klienter, insats i form av praktik utformad utifrån rätt förutsättningar samt att det finns en tydlig struktur i organisationen. Det som framkommer visar på den positiva människosyn som finns hos socialsekreterarna och i organisationen. Resultatet visar även på några områden som har förbättringspotential. Dessa områden är en tydligare struktur i organisationen, att bättre stöd ges i arbetet och att utvärdering av arbetet utvecklas. Den teoretiska inriktning som har använts i analysen är teori för organisation och handlingsutrymme, teori för psykosocialt arbete samt teori om relationer.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	1
2. PROBLEMFÖRMULERING	2
SYFTE	2
FRÅGESTÄLLNINGAR	2
3. BAKGRUND & BEGREPP	3
ORGANISATIONENS UTFORMNING	3
ARBETET MED SOCIALBIDRAG	4
ETT KOMPLEXT ARBETE	4
KOMMUNENS ARBETSMARKNADSAVDELNING - JOBBCOACHNING	4
VILKA ÄR SOCIALBIDRAGSTAGARE?	5
FÖRSÖRJINGSSTÖD	5
SOCIALBIDRAGSTAGANDE – KRAV	5
ORSAKER TILL SOCIALBIDRAGSTAGANDE	6
SJÄLVFÖRSÖRJNING	6
INSATSER/AKTIVERING	6
METOD	6
BEDÖMNING AV ARBETSFÖRMÅGA	7
ARBETSKONSULENTER	7
EVIDENS	7
4. KUNSKAPSLÄGE	8
5. TEORETISK INRIKTNING	13
ORGANISATION OCH HANDLINGSUTRYMME	13
TEORI FÖR PSYKOSOCIALT ARBETE	14
RELATIONSTEORIER	16
6. METOD	18
VETENSKAPSFILOSOFISK ANSATS	18
METODVAL	18
DATAINSAMLING	18
INDUKTIV ANSATS	19
URVAL	19
GENOMFÖRANDE	19
GENOMFÖRANDE AV ANALYS OCH TOLKNING	20
RELIABILITET, VALIDITET OCH GENERALISERBARHET	21
ETISKA ÖVERVÄGANDEN	21
AVGRÄNSNING	22
7. RESULTAT OCH ANALYS	23
7.1 FRAMGÅNG I ARBETET	23
7.2 ARBETSSÄTT OCH METODER	24
UTREDNINGEN	24
INSATSER	25
DELAKTIGHET	27
METODER	31

UPPFÖLJNINGAR MED KLIENTER	33
SAMMANFATTNING EMPIRI ARBETSSÄTT/METODER	34
7.3 BEMÖTANDE/RELATION	34
SAMMANFATTNING EMPIRI BEMÖTANDE/RELATION	36
7.4 ORGANISATION	37
TID	37
STRUKTUR & KONTINUITET	38
STÖD	39
UTVÄRDERING/UPPFÖLJNING	40
UTVECKLING	41
SAMMANFATTNING EMPIRI ORGANISATION	41
<u>DISKUSSION OCH FÖRSLAG PÅ YTTERLIGARE FORSKNING</u>	42
FÖRSLAG PÅ YTTERLIGARE FORSKNING	44
<u>LITTERATURFÖRTECKNING</u>	45
<u>BILAGOR</u>	47
MISSIV	47
INTERVJUGUIDE	48

1. Inledning

Tanken är att försörjningsstöd eller s.k. socialbidrag ska vara en sista instans i det sociala skyddsnätet. Det ska träda in som ett tillfälligt stöd tills biståndstagaren kommit tillrätta med de problemen som har orsakat behovet. I verkligheten fyller det inte bara upp tillfälliga behov utan stora grupper blir beroende av bidraget för att klara sin försörjning och blir långvariga socialbidragstagare (Bergmark 2007). Behov av ekonomiskt bistånd, socialbidrag är det vanligaste skälet till att människor kommer i kontakt med socialtjänstens Individ- och familjeomsorg (IFO). Socialbidragen är kostnadsmässigt den största enskilda biståndsinsatsen (Bergmark, Bergmark & Lundström 2011). Det är naturligt att arbetet sysselsätter många socionomer (Puide 2000). Arbetet med socialbidrag är enligt Minas (2008) komplext, vilket ofta framhävs i sammanhanget. Det är en mångfald av faktorer som inverkar och på olika sätt påverkar verksamheten för socialbidrag och användandet av metoder i arbetet med klienter med försörjningsproblematik (Minas 2008). Kostnaderna för socialbidrag har de senaste åren ökat, år 2011 var ökningen 2 % procent jämfört med år 2010. Under 2011 betalade kommunerna ut 10 063 miljoner kronor i socialbidrag¹ (Socialstyrelsen 2012). Under 2010 fick ca 250 000 hushåll försörjningsstöd vid något tillfälle, dessa hushåll utgör 6,5 procent av hushållen totalt, vilket är en ökning med ca 10 000 hushåll jämfört med 2009 (Socialstyrelsen 2012). Gruppen som söker socialbidrag påverkas av faktorer på olika nivåer såsom strukturella och individuella och socialpolitiska och gruppen har ändrat karaktär de senaste åren. En stor andel är nu arbetslösa (Salonen 2010).

Hur jobbas det då med socialbidragstagare för att de ska komma ifrån socialbidrag? Till hjälp i arbetet finns en mängd metoder och teorier, men det är svårt att utvärdera arbetet och dess effekter (Hasenfeld 1998). I arbetet med socialbidrag finns två olika uppdrag: att hjälpa klienter med sin försörjning genom ekonomiskt bistånd och att hjälpa klienter så att de kan klara sig utan ekonomiskt bistånd genom självförsörjning. Denna uppsats är inriktad på den senare delen av arbetet. Intresset för området uppkom under min praktiktid som tillbringades på två olika avdelningar med inriktning på socialbidrag samt att hjälpa klienter till självförsörjning. Jag uppfattade under praktiken det komplexa och svåra i arbetet, vilket visade sig på olika sätt. Detta väckte en nyfikenhet hos mig om vad som fungerar i arbetet och för att undersöka det ville jag fråga vad socialarbetarna anser. Uppsatsens syfte är att undersöka vad socialsekreterarna anser fungerar i arbetet med att hjälpa klienter från socialbidrag till självförsörjning. Den metod jag valt att använda är kvalitativ metod och empirin har samlats in genom fem kvalitativa intervjuer med socialsekreterare i Göteborg. Det är en lämplig metod att använda om man vill fånga personers åsikter och försöka förstå dessa (Thomassen 2007). De teoretiska perspektiv som använts är teorier om; organisation och handlingsutrymme, psykosocialt arbete och om relationer och de är utvalda på induktiv väg.

¹ Flyktingar är borträknade i socialbidragsstatistiken år 2011, de får introduktionsersättning från Af sedan dec 2010

2. Problemformulering

Efter att ha fått inblick i området under några månader på min praktik så blev jag intresserad av vad det är som fungerar i arbetet med att hjälpa människor från socialbidrag till självförsörjning. Hur görs arbetet bäst? Vad är viktigt i arbetet? Går det finna någon form av gemensam syn hos socialsekreterarna? Jag uppfattade under min praktiktid att det fanns en viss vilshenhet när det gäller metoder och arbetssätt hos socialsekreterarna. Det verkade som om socialsekreterarna gick mycket på känsla och erfarenhet ifrån det praktiska arbetet och att de inte riktigt visste vilka metoder och teorier de använde sig av. Jag fick på något sätt uppfattningen att de ibland famlade i blindo och att de prövade sig fram. Dessutom uppfattade jag arbetet som komplext och att tiden var knapp till att komma fram till vad som behövdes och att sen agera utifrån det. Då jag började läsa in mig i ämnet fick jag bekräftat att arbetet med arbetssätt och metoder och vad som fungerar i arbetet med socialbidrag och försörjningsproblematik är mindre utforskat, samt att det finns behov av utveckling inom området.

Syfte

Att undersöka vad socialsekreterarna anser fungerar i arbetet med att hjälpa klienter från socialbidrag till självförsörjning.

Frågeställningar

Vad *fungerar* i arbetet med att hjälpa klienter från socialbidrag till självförsörjning?

Vilka är framgångsfaktorerna?

Vad påverkar arbetet i övrigt?

3. Bakgrund & Begrepp

I detta avsnitt avser jag ge en beskrivning av området och min inriktning för att läsaren ska få en förståelse för det som redovisas i resultat och analys.

Organisationens utformning

Hur arbetet med försörjningsstöd ska vara organiserat inom kommunen har länge diskuterats och har rört om det ska vara en integrerad eller specialiserad organisation. I en integrerad organisation sköter en grupp i princip all form av individ- och familjeomsorgsfrågor för alla klienter och det kräver lite kunskap om allt, mer generalistkunskap. I en specialiserad organisation är det olika grupper som sköter ekonomi, vuxenfrågor samt barn – och familj (Bergmark 2000). Hur det är organiserat ser olika ut inom olika kommuner (Bergmark 2000). Det finns dock sedan länge en specialiseringstrend inom socialtjänsten och inom arbetet med socialbidrag (Bergmark & Lundström 2008). Det är två former av specialisering som dominerar inom socialbidragsarbetet. Dessa är att använda mottagningsgrupper och förenklad handläggning (Bergmark & Lundström 2008). Med förenklad handläggning menas att arbetet framförallt fokuseras på den ekonomiska delen och att handläggaren inte träffar klienterna lika ofta och arbetet ofta sköts av personer som inte har socionomexamen (Bergmark 2000). Bergmark och Lundström (2008) skriver att förenklad handläggning innebär att en del ärenden, ofta ärenden där behov av socialbidrag ses som mer uppenbara och löpande behov, hanteras av särskilda handläggare (Bergmark & Lundström 2008). Det är också vanligt att arbetet är organiserat så att det finns en särskild mottagningsgrupp som förväntas ha utvecklat en specialistkunskap för den initiala kontakten och utredningen för att sen lämna vidare ärenden som är kvar efter utredningstiden (Bergmark 2000). Införandet av mottagningsgrupper bygger enligt Bergmark och Lundström (2008) på tanken om att hantering av nya ärenden bör standardiseras och även de arbetsuppgifter som används i samband med mottagningen (Bergmark & Lundström 2008).

Organisationen i undersökningen: De avdelningar som är med i undersökningen ingår i en Individ- och familjeomsorg (IFO) inom Socialtjänsten i Göteborg. De har en specialiserad organisation. De två avdelningarna som ingår i är en försörjningsstödsavdelning och en s.k. arbetsmarknadsavdelning². Avdelningen för försörjningsstöd arbetar med hela det uppdrag som beskrivs under nästa avsnitt. För att komma vidare i arbetet har socialsekreterarna inom försörjningsstöd möjlighet att remittera klienten till andra insatser i detta arbete. Arbetsmarknadsavdelningen arbetar med den andra delen av uppdraget, beskrivet på nästa sida, och de får en remiss från avdelningen för Försörjningsstöd på en insats som de sen utför på uppdrag av dessa. Beskrivningar av de olika avdelningarnas arbeten följer på nästa sida.

² avdelningen beskrivs under arbetsmarknadsavdelning – jobbcoachning på s. 4.

Arbetet med socialbidrag

I arbetet med socialbidrag/försörjningsstöd har lagstiftaren enligt Socialtjänstlagen (SoL) gett socialtjänsten två uppdrag: huvuduppgiften eller målet är att hjälpa den enskilde så att han/hon kan klara sig utan ekonomiskt bistånd – *hjälp till självförsörjning*. I väntan på att individen är självförsörjande har den enskilde under vissa förutsättningar och efter behovsprövning rätt till ekonomiskt bistånd – hjälp med försörjning. Förenklat går det beskriva uppdragen enligt följande:

- * Att hjälpa människor med försörjning
- * Att hjälpa människor till självförsörjning

I arbetet med att hjälpa individer till självförsörjning är socialtjänstens huvudsakliga uppgift att bidra till att finna lösningar på människors försörjningsproblem, som är långsiktiga, vilket framgår i SoL 1 kap, den s.k. portalparagrafen. Socialstyrelsen (2003) beskriver vad arbetet ska inriktas på och där självförsörjning, självständigt liv, delaktighet, vikten av en grundlig utredning och arbetsplan är viktiga delar i arbetet.

Ett komplext arbete

Socialstyrelsen (2003) skriver att arbetet med att hjälpa klienter med försörjning och med självförsörjning är ett avancerat socialt arbete där det gäller att ha ett helhetsperspektiv på vad det finns för behov, resurser, problematik hos klienter (Socialstyrelsen 2003). Bergmark et al. (2011) anser att ansvaret att hjälpa socialbidragstagare till självförsörjning fordrar en professionell kompetens som ligger nära det som betraktas som vanligt socialt arbete (Bergmark et al. 2011). Det finns enligt Puide (2000) en gammal föreställning om att arbetet är lätt att börja arbeta med. Arbetet ter sig inte lika enkelt för de socialarbetare som har arbetat med socialbidrag en tid (Puide 2000). Det är inte ett administrativt rutinarbete, utan det handlar om ett kvalificerat socialt arbete. Ett arbete som har fokus på hur den enskilde ska kunna försörja sig själv och leva ett självständigt liv på längre sikt (Socialstyrelsen 2003). Enligt Minas (2008) framhävs komplexiteten i socialbidragsarbetet i flera sammanhang (Minas 2008).

Kommunens arbetsmarknadsavdelning - jobbcoachning

Vissa kommuner har särskilda verksamheter för arbetsmarknadsinsatser. I Göteborgs stad finns sådan verksamhet, vilken ingår som en del av Socialtjänstens Individ- och familjeomsorg. I den arbetsmarknadsavdelning som är med i undersökningen arbetar socialsekreterare som jobbcoacher med att stödja arbetslösa socialbidragstagare till sysselsättning via arbete, praktik eller studier. Klienter som är arbetssökande och står nära arbetsmarknaden remitteras av socialsekreterare på Försörjningsstödsavdelningen till insatsen. Jobbcoacherna arbetar både med att ge stöd mot arbetsmarknad enskilt och i grupp i form av information och utbildning i syfte att stärka klienters möjlighet till att få arbete. De har också möjlighet att ordna praktikplatser till klienter och då sker det ofta i kommunens regi, men gärna i samarbete med Arbetsförmedlingen. I denna verksamhet har de ett coachande förhållningssätt³ i sitt arbete och de har ett nära samarbete med arbetsförmedlingen (Göteborgs Stads hemsida 2012).

³ är ett förhållningssätt då man utgår från coaching, men då individen inte är där frivilligt så är det inte renodlad coaching.

Vilka är Socialbidragstagare?

Enligt en undersökning av Mörk (2008) är det ungefär lika vanligt bland kvinnor som män att få bistånd. En relativt stor grupp var 2008 ensamstående med barn, dessa utgjorde ca 12 % av biståndstagarna. Personer med lägre utbildning får oftare socialbidrag än de med högre utbildning. Gruppen unga vuxna, i åldern 18-24 år är ca 9 % av samtliga socialbidragstagare. Gruppen utlandsfödda utgör en ganska stor andel. Om man istället jämför med gruppernas andel av befolkningen så utgör gruppen unga vuxna ca 25 % av samtliga biståndstagare. Andelen svenskfödda av biståndstagarna utgör ca 50 % av samtliga biståndstagare och gruppen utlandsfödda är ca 39 % (Mörk 2008). Minas (2007) skriver att den typiske socialbidragstagaren är arbetsföra yngre personer, både män och kvinnor med bristande anknytning på arbetsmarknaden (Minas 2007). Enligt Hjort (2010) har det skett en överföring från de statliga systemen till de kommunala och socialbidraget har blivit nödvändigt även för de som tidigare hade sjukpenning, sjukersättning och a-kassa (Hjort 2010).

Försörjningsstöd

Ekonomiskt bistånd är samlingsbegreppet för all ekonomisk hjälp enligt socialtjänstlagen. Försörjningsstöd är den del av det ekonomiska biståndet som avser de vanligaste och regelbundet återkommande levnadskostnaderna. Bistånd kan, enligt 4 kap. 1 § SoL (2001:453), ges till den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt. Enligt 4 kap. 2 § får socialnämnden om det finns skäl för det ge bistånd utöver vad som följer av 1 §. Biståndet kan gälla försörjning (försörjningsstöd) eller livsföring i övrigt (Socialstyrelsen 2012). Socialbidrag är ett stöd för de som har svårigheter att klara sig själv ekonomiskt. Försörjningsstödet består av en riksnorm som täcker de utgifter som är nödvändiga i vardagen, till exempel mat och kläder. Reglerna för riksnormen är likadana i hela Sverige. Om individer har särskilda skäl kan de även få hjälp med andra utgifter. För ansökan om försörjningsstöd vänder sig individen till den kommun och socialkontor de tillhör⁴. För att få försörjningsstöd på grund av arbetslöshet ska man vara anmäld på arbetsförmedlingen och söka arbete aktivt. Ekonomiskt bistånd ska ge en skälig levnadsnivå (Göteborgs Stad 2012). Nuvarande benämning på ekonomiskt bistånd är försörjningsstöd men i denna uppsats kommer den gamla benämningen *socialbidrag* användas för att den fortfarande får anses vara mest vedertagen hos allmänheten. Detta innebär också att *socialbidragstagande* och *socialbidragstagare* kommer användas.

Socialbidragstagande – krav

Rätten att ställa krav på socialbidragstagande finns reglerat i SoL. Det kan ställas ett särskilt krav på unga arbetslösa att de deltar i praktik eller annan kompetenshöjande verksamhet. Detta gäller: ungdomar under 25 år, personer över 25 år med särskilt behov av kompetenshöjande verksamhet och studerande som under studieuppehåll behöver ekonomiskt bistånd. Om studerande söker socialbidrag i samband med studieuppehåll får socialtjänsten begära att de deltar i någon form av praktik, även om den inte behövs för studierna. Socialtjänsten kan ge avslag på ekonomiskt bistånd om biståndstagare tackar nej till praktik eller

⁴ För mer information se Göteborgs stads hemsida

annan kompetenshöjande verksamhet utan att ha ett acceptabelt skäl. Socialtjänsten kan även minska på biståndet i denna situation. Arbetslösa socialbidragstagare ska vara anmälda på arbetsförmedlingen och aktivt söka arbete. Det måste även kunna uppvisas att individen står till arbetsmarknadens förfogande genom att vara beredd att ta de arbeten eller arbetsmarknadsåtgärder som erbjuds. Arbetsmarknadsåtgärder kan vara t.ex. arbetsmarknadsutbildning, praktik, arbetsrehabiliterande åtgärder och svenskundervisning för invandrare (SFI). Även åtgärder som kommunen erbjuder kan räknas hit (Socialstyrelsen 2012).

Orsaker till socialbidragstagande

Orsaker till försörjningsproblem speglar olika faktorer som påverkar, vilka ligger på makro-, meso- och mikronivå. På strukturell nivå beaktas arbetslöshet och demografiska aspekter och sen ses betydelsen av offentliga transfereringar ligga på organisationsnivå. På individuell nivå anses orsaker vara ohälsa, utbildningsnivå och ålder. I forskning finns enligt Salonen (2010) en samstämmig bild av att det utöver arbetslöshet, eller individers svaga anknytning till arbetsmarknaden, är det framförallt ohälsa och nyanlända hushålls svårigheter att klara sig försörjningsmässigt som är förklaringsfaktorer. Dessa hänger också ofta ihop med varandra (Salonen 2010).

Självförsörjning

Självförsörjning är i detta sammanhang inte alltid samma sak som försörjning genom arbete. Detta då inte alla människor har förmågan att klara av att försörja sig på eget arbete (Socialstyrelsen 2003). Självförsörjande kan klienter bli genom arbete, studier/studiemedel samt olika form av statliga ersättningar via arbetsförmedling och försäkringskassa (sjukpenning, sjukersättning, aktivitetsstöd m.m.) (Socialstyrelsen 2012).

Insatser/aktivering

En insats är en åtgärd som syftar till att förändra eller förbättra för klienten/klienter och dess situation (Payne 2006 i Minas 2007). Enligt Bergmark och Lundström (2006) används insatser ofta för att beteckna åtgärder som har syfte att förändra eller förbättra situationen för individer och grupper (Bergmark & Lundström 2006). Här inbegrips insatser som utförs inom ramarna för det undersökta området; arbetskonsulenter, utredning om arbetsförmåga, KBT-terapi, jobbcoachning och praktik. I en del litteratur benämns vissa insatser aktivering och ordet aktivering kommer även användas i uppsatsen. När en klient deltar i en insats så behåller den remitterande Socialsekreteraren på Försörjningsstödsavdelningen ansvaret för klienten. Det som avgör vilken insats som bestäms är klientens behov, men socialsekreteraren gör bedömningen.

Metod

Metod kommer från grekiskans methodos, vilket betyder tillvägagående eller utförande. Enligt Bergmark och Lundström (2006) visar en genomgång av litteratur i området att det inte finns någon enhetlig eller allmän definition av ”metoder i socialt arbete” (Bergmark & Lundström 2006). Payne (2006) beskriver metod som ”mer eller mindre sammansatta interventioner, dvs. ingripanden och åtgärder i klienters liv, avsedda att utreda deras situation eller i något avseende

förändra dem eller deras villkor. Det fordras någon form av institutionalisering för att interventioner skall klassificeras som metod.” Det finns metoder på individ, grupp eller samhällsinriktad nivå (Payne 2006 i Minas 2007). Enligt Socialstyrelsen bör Socialtjänsten arbeta med att utveckla metoder och arbetssätt som syftar till att underlätta för biståndstagare att göra något åt orsaken till sitt behov av ekonomiskt bistånd (Socialstyrelsen 2003).

Bedömning av arbetsförmåga

En insats där individens arbetsförmåga kartläggs och som sen ligger till grund för kommande insatser för att få individen att komma in på, eller tillbaka till, arbetsmarknaden. Här avses inte en bedömning utifrån medicinska aspekter, som t.ex. utförs av arbetsterapeut, utan insatsen handlar om den sociala förmågan t.ex. att bedöma om en person kan ta anvisningar, kunna hålla tider och anpassa sig till en viss arbetsgemenskap (Socialstyrelsen 2012).

Arbetskonsulenter

Arbetskonsulenterna i denna undersökning arbetar individuellt med personer som önskar ha en meningsfull sysselsättning. De arbetar med personer med funktionsnedsättningar. Uppdraget kommer från socialsekreterare eller personen själv. Arbetet sker alltid i samråd med socialsekreterare. En person med funktionsnedsättning kan ha rätt till sysselsättning enligt Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade (LSS) eller SoL. Arbetskonsulenterna ger stöd mot sysselsättning (Göteborgs Stad 2012).

Evidens

Evidens baserad praktik (EBP) eller evidens kan beskrivas som ”ett professionellt handlande byggt på vetenskap och tillämpning av bevisat verkningsfulla interventioner”. EBP är ett program för att skapa en vetenskaplig säkring av det professionella arbetet. Begreppet evidens har fått ett stort genomslag inom socialt arbete under de senaste åren och lett till en intensiv debatt bland forskare, praktiker, företrädare för myndigheter och politiker. Det är en uttalad politisk ambition att socialarbetare ska arbeta evidensbaserat och satsningar har gjorts från Socialstyrelsen om att införa en evidensbaserad praktik (EBP) i Socialtjänsten (Bergmark & Bergmark & Lundström 2011).

4. Kunskapsläge

Enligt Bryman (2011) är det viktigt att gå igenom den existerande litteraturen inom ett område för att ta reda på vilka kunskaper som finns inom området, vilka begrepp och teorier som är relevanta och för att undersöka om de egna forskningsfrågorna är viktiga (Bryman 2011). För att ta reda på vilken kunskap som finns inom området har jag använt mig av begreppen ”socialbidrag”, ”försörjningsstöd” och ”självförsörjning” samt dess engelska motsvarigheter ”social assistance” och ”social welfare”. Jag har använt mig av sökmotorerna GUNDA, Libris, databasen ASSIA applied social science index and abstracts och google scholar. De träffar jag fått på de olika sökmotorerna är många och de belyser olika delar av socialbidragsarbetet. Då ämnet är brett har jag behövt gå igenom mycket olika litteratur för att finna det som passar mitt ämne. På grund av bredden har jag i detta avsnitt med ett antal böcker som behandlar socialbidrag mer allmänt. Ett par rapporter och en artikel som mer specifikt tar upp området mot självförsörjning och insatser beskrivs också. Enligt Bryman (2011) handlar det inte om att upprepa eller reproducera åsikter och teorier från olika forskare utan det ska vara en sammanfattning av den kunskap som finns inom området (Bryman 2011).

Renate Minas (2007) skriver i ett kapitel av boken *Socialtjänsten i blickfånget* (Bergmark & Lundström 2007) att frågan om lämpliga metoder i socialbidragsarbetet har förankrats dåligt i ett bredare samhällsligt perspektiv som tar hänsyn till alla de olika krav som arbetet är utsatt för. I en studie av Bergmark och Lundström (1998) tar de upp att det gjorts få försök att analysera användningen av olika metoder på ett mer systematiskt sätt eller att sätta arbetet med socialbidrag i ett vidare perspektiv. Minas tar även upp att Bergmark (2000) beskriver hur organisationen utgör ramen för det konkreta arbetet genom uttrycket ”organisatoriska lösningar med metodologiska förtecken”. Enligt författaren fick Socialstyrelsen år 2005 ett uppdrag från regeringen att lämna förslag på ett system för redovisning av kommunala insatser för självförsörjning genom arbete och där pekas på vikten av att förbättra kunskapsläget om Socialtjänstens insatser. I Socialstyrelsens slutsats i avrapporteringen står att det inte fanns möjlighet att slutföra uppdraget utan ett mycket omfattande förarbete (Socialstyrelsen 2006). Detta tolkar Minas som att det saknas grundläggande kunskap om arbetet med socialbidrag.

Minas skriver vidare att något som påverkar arbetets organisation och metodanvändning är samhällets syn på att sörja för människor med bristande resurser vilken pendlar mellan restriktiv och generös hållning och en avskräckande hållning samt en rättighetssyn. I boken beskrivs att arbetets organisering påverkas starkt av olika faktorer som politiska, ideologiska, professionella och strukturella och det har uttryckts genom att olika modeller har utvecklats. Minas presenterar alla de olika modeller som tagits fram i olika delar av landet under åren, vilka har fört fram olika sätt att organisera verksamheterna på. De har haft olika inriktning i form av; fler eller färre handläggare, genom försäkringstänkande eller förändringsarbete eller genom mer eller mindre strikta krav på aktivering av klienterna. Några modeller har förespråkats förenklad

handläggning, som frigör tid för handläggarna som handläggarna skulle kunna använda till att utreda vilka insatser som behövs utöver socialbidraget och öka samarbetet med andra myndigheter. Andra modeller som har tagits fram har varit; en modell med höjd bruttonorm som idé och en modell förespråkade fler handläggare och således mer tid för klienterna. Därefter kom en modell som kallades ansvarsmodellen som förde fram individens eget ansvar för sin försörjning och ställde högre krav. En modell fokuserade på och inrättade särskilda verksamheter där arbetslösa bidragstagare kunde få hjälp med att få arbete och få något högre ersättning än vad socialbidraget gav. En modell gick ut på klienters eget ansvar och deras resurser och ställde högre krav på aktivt arbetsökande. En av de senare modellerna är ett aktiveringsprogram för arbetslösa socialbidragstagare, via ett jobbcentrum som samarbetar mellan olika stadsdelar och arbetsförmedlingen. Den modellens verksamhet har som syfte att öka deltagarnas möjlighet att få arbete. Modellerna har alla namn på de olika orter som utvecklade dem: Örkelljunga modellen, Hässleholmsmodellen och Köpingmodellen, Tyresömodellen, Albymodellen, Halstahammarmodellen och Uppsalamodellen och Skärholmsmodellen. Uppsalamodellen är den enda modellen som specifikt avser socialbidrag och innebär en arbetsform som syftar till att hjälpa arbetslösa socialbidragstagare till självförsörjning. Den modellen har använts i olika former på många socialkontor i landet.

Det är enligt Minas flera forskare (Giertz 2004, Salonen & Ulmestig 2004) som har tagit upp att ett ökat fokus på aktivering av bidragstagare är en trend och kan ses som ett uttryck för den ökande individualiseringen av sociala problem som finns i samhället, där det nu är mer betoning på individens eget ansvar för sitt liv. Minas anser att aktivering är ett exempel på hur organisation och metod växer ihop. Hon ser aktivering som ett systematiskt arbetssätt mot arbetslösa socialbidragstagare och det utförs ofta i samarbete mellan olika aktörer mer eller mindre institutionaliserat med syftet att sänka trösklarna för klienter att komma ut i arbete. Enligt en undersökning från Sveriges kommuner och Landsting 2005 är socialarbetarna negativa till det utökade ansvaret för arbetslösa biståndstagare som kommunen fått och de ansåg att Arbetsförmedlingarna borde ta ett större ansvar. En grupp av socialarbetarna ansåg dock att de i kommunen hade störst kompetens att ta hand om arbetslösa socialbidragstagare (Socialstyrelsen 2006 i Minas 2007). Trenden i området har ett tag varit mot ökad specialisering och samarbete/samverkan mellan olika aktörer. Traditionen med olika typer av modeller fortsätter att påverka arbetet men olika typer av satsningar förekommer i mindre omfattning under 2000-talet. Det anses dock vara sannolikt att det fortfarande görs olika satsningar men att dessa kan ha tagits över av andra delar av verksamheten som exempelvis av olika arbetsmarknadsavdelningar. Minas menar att det nu är ett större inflöde av nya klienter och fler som stannar kvar i systemet och att det märks en förändring i sammansättning av klientgrupper, vilket kan innebära att nya angreppssätt för att hjälpa människor till självförsörjning kan behövas.

Eva Mörk (2011) skriver i sin rapport *Från försörjningsstöd till arbete – Hur kan vägen underlättas?* En stor del av biståndstagarna behöver söka bistånd för att de är arbetslösa och att de inte uppfyller villkoren för att få ersättning från arbetslöshetsförsäkringar. Gruppen med försörjningsstöd har en svagare anknytning till arbetsmarknaden än de som har a-kassa. För personer med

försörjningsstöd lönar det sig dåligt att ta ett tillfälligt arbete för att deras försörjningsstöd sjunker med motsvarande belopp som de tjänar, om de inte tjänar mer än socialbidragsnormen. Hon menar att en åtgärd skulle kunna vara att undanta inkomster vid socialbidragssökande vilket kan påverka biståndstagaren att ta ett arbete i positiv riktning, men enligt henne finns det ett svagt stöd i forskningen för sådana åtgärder. Denna åtgärd kan även leda till ett ökat inflöde till socialbidragstagande beroende på att personer som inte tidigare var berättigade till ekonomiskt bistånd nu blir det. Mörk tar upp att aktiveringskrav verkar fungera avskräckande på framförallt ungdomar, således bara genom att införa ett aktiveringskrav så minskar sannolikheten att ungdomar söker ekonomiskt bistånd. Det framgår dock inte från undersökningen hur ungdomarna försörjer sig istället. Det finns enligt henne viss forskning som jämför kommunala och statliga arbetsmarknadspolitiska insatser och de visar att statliga insatser fungerar bättre avseende att få arbetslösa i arbete. I slutsatsen av rapporten skriver Mörk att hon inte anser att det är helt lyckat att ansvaret för arbetslösa biståndstagare delas mellan kommunernas socialtjänst och Arbetsförmedlingen. Hon menar att en möjlig lösning skulle vara att genomföra en omfattande omorganisation mot en ”En-väg-in-struktur”. Detta har tidigare förordats bland annat av SKL och har genomförts i Norge. Dock är kunskapen om effekter av en sådan omorganisation än så länge få, men man vet att omorganisationen i Norge har medfört stora kostnader och problem vid uppstart. Avslutningsvis menar Mörk att kunskapsläget om gruppen med ekonomiskt bistånd är bättre men att det fortfarande finns stora kunskapsluckor framför allt gällande de kommunala arbetsmarknadsprogrammen och vinster med samordning.

Dahl och Lorentzen (2005) har i sin studie *Active labour market programmes in Norway: are they helpful for social assistance recipients?* undersökt om aktiva arbetsmarknadsprogram riktade mot de mest missgynnade i Norge hjälper dem att ta sig från försörjningsstöd till självförsörjning, genom arbete eller annan och rimlig inkomst. Studien fokuserar på programpaket som kombinerar ett antal komponenter och är speciellt riktat mot missgynnade arbetslösa. Undersökningens personer har hämtats från hela gruppen registrerade socialbidragstagare år 1995 och det är nio olika arbetsmarknadsprogram som utvärderas. Studiens metod har semiexperimentell utformning och en kvantitativ undersökning grunden. I undersökningen av effekterna av den statliga arbetsmarknadspolitiken för gruppen socialbidragstagare finner studien att: de program som kombinerar arbetsträning, utbildning och lönebidrag förbättrar både sysselsättningen och inkomsten för gruppen, deltagande i arbetsmarknadsutbildningar verkar förbättra framtida inkomster, tillfälliga anställningar visar mycket små eller inga effekter för bidragstagarna och de biståndstagare som får delta i de arbetsmarknadspolitiska programmen är de biståndstagarna som står närmast arbetsmarknaden (Dahl & Lorentzen 2005).

Bergmark et al. (2011) i skriver i boken *Evidens gällande ekonomiskt bistånd* (Bergmark & Bergmark & Lundström 2011) om evidens i allmänhet och om evidens gällande aktivering. Enligt författarna är aktivering den insats för socialbidragstagare som är mest etablerad internationellt. I Sverige har olika form av aktivering varit ett viktigt inslag i arbetsmarknadspolitik och i arbetslinjen som präglar svenska välfärdsstaten. I arbetslinjen finns två olika grundtankar, den ena är att individen far illa av att vara arbetslös och det innebär en moralisk fara att

medborgare står utanför arbetslivet. Den andra tanken är att arbetslösa kan göra nytta istället för att vara passiva och att utbildningsinsatser kan vara ett sätt att anpassa individer till arbetsmarknaden. Flera av aktiveringsåtgärderna syftar till att klienten ska gå från försörjningsstöd till självförsörjning via arbete. Författarna redovisar evidensläget gällande aktivering enligt följande: i utvärderingarna av aktivering behöver mätningen visa om klienten har fått eller inte fått arbete samt inkomstnivå och även andra möjliga effekter som undanträngningseffekter bör också mätas. Förekomst av aktivering kan påverka andra så att de inte söker bidrag för att slippa utsättas för aktivering och det måste också beaktas. En del kunskapsöversikt menar att negativa uppfattningar och viljan att hålla sig utanför aktiveringen kan ha större effekt än programmen i sig. Många av studierna ger värdefulla insikter om hur saker och ting utvecklar sig för klienter som genomgår ett aktiveringsprogram. Det är dock svårt att kontrollera hur individerna är utvalda till insatserna, vilket gör en bedömning av utfallet osäkert. De som väljs ut av socialbidragstagarna till att delta i en insats kan vara de som har störst chans att komma ut på arbetsmarknaden, de som verkar ha minst problematik. Denna strategi ger i slutändan ett högre positivt utfall, i form av flera lyckade fall. Den kunskapsöversikt som genomförs av Bergmark visar att det är svårt att påvisa ett positivt utfall av aktiveringsprogram på grund av olika svårigheter att mäta och det är svårt att överföra ett resultat från ett sammanhang till ett annat. Exempelvis är amerikansk forskning väldigt olik svensk om aktivering. I en nyligen genomförd undersökning om vad klienter tycker om aktivering i jobb- och utvecklingsgarantin menar en klar majoritet av deltagarna att det är nöjda med sitt deltagande i programmet och mer än hälften tycker att aktiviteterna har varit mycket bra eller ganska bra. De flesta deltagare menar dock att deltagandet inte har ökat deras chanser att få ett jobb och så många som 75 % menar att deras motivation till att ta ett arbete inte har påverkats. Studier av deltagarupplevelser ger enligt författarna inte mycket vägledning när det gäller aktiveringsprogramms effekter eller evidens beroende på att de är svåra att värdera i generella termer och svåra att översätta till om man ska ta ställning eller rekommendera en åtgärd.

Torbjörn Hjort (2010) har skrivit en rapport *Uppdrag självförsörjning – reflektioner kring arbete med socialbidrag*. Materialet är hämtat från en forskningscirkel kring socialbidrag som han genomfört i Fokus Kalmar Läns regi. Åtta socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd i större och mindre orter i Kalmar Län har reflekterat över sitt arbete och vad som påverkar arbetet. Syftet med forskningscirkeln var att skapa möjlighet till kunskapsutveckling för arbetet med försörjningsproblem utifrån olika perspektiv och att försöka förstå socialbidraget ur ett brukarperspektiv. De teman som diskuterades var aktivering, standardisering, barnperspektiv och människosyn. Enligt Hjort (2010) har den senaste konjunkturnedgång i Sverige påverkat kommunernas ekonomi negativt så det handlar mer om nedskärningar än om motsatsen i verksamheterna. I arbetet innebär det i flera kommuner en ökad arbetsbelastning och att mindre tid kan läggas på varje klient, samtidigt finns det krav på mer restriktivitet hos socialsekreterare och förväntningar om att socialbidragsperioder ska kortas. Enligt författaren har arbetet sedan 1990-talet blivit mer metodstyrt genom att det har blivit vanligare med manualbaserade och centraliserade procedurer som styr och reglerar handläggningen. Detta beror, enligt honom, på en strävan efter evidensbaserat socialt arbete vilket innebär utvecklandet av mer enhetliga handläggningsmetoder. De tidigare många lokala skillnaderna har minskat i

arbetet genom införandet av en riksnorm. Enligt Hjort handlar idag mer om att hinna med i arbetet och att undvika att hamna för långt efter i handläggningen av ärenden. Det fanns en uppfattning i diskussionsgruppen att personalens handlingsutrymme begränsades av olika propåer om hur handläggningen ska hanteras. Detta skedde samtidigt som att ärendemängden ökade. Aktivering sågs av flera deltagare som något positivt och sågs som ett sätt för socialtjänsten att ägna sig åt klienten utifrån dens speciella behov och möjligheter. Diskussionsdeltagarna uttryckte dock att aktiveringskravet kan framstå som mer kontroll än stöd i tider av en svag arbetsmarknad. Deltagarna är positiva till ökade krav på klienter vilket enligt Hjort även har framkommit i en norsk studie av Kroll och Blomberg (2010).

Vidare skriver han att det inte är vanligt med forum för diskussion kring socialt arbete med försörjningsproblem utan att detta ämne ofta får hänga med när andra delar diskuteras. Han anser att det är viktigt med en ständigt pågående diskussion om arbetet med socialbidrag i arbetet och inom professionen hos de som arbetar med socialbidragstagare. Det är viktigt då de som arbetar med socialbidragstagare är den grupp som ger uttryck för samhällets förhållningssätt till fattigdom och socialbidragstagande. Det bör föras diskussioner om hur arbetet med fattigdom och socialbidrag bedrivs och ska bedrivs. Han skriver också om att det har gått mot en betoning av skyldigheter istället för rättigheter i arbetet, bland annat i form av ökad betoning på motprestationer. Detta visar sig enligt honom också i sättet att tala om och förhålla sig till socialbidrag. Han påpekar vikten av socialarbetarnas egna professionella ansvar och ställer sig frågan hur socialarbetarna själva försöker påverka och styra hur arbetet med försörjningsproblem bedrivs och organiseras. Enligt Hjort verkar en av de mest centrala uppgifterna i arbetet idag vara att få människor att lämna socialbidragstagandet till förmån för annan försörjning. Detta anser han kan ses som en paradox eftersom andra statliga och generella välfärdssystem tenderar att bli stramare och tränger över grupper mot det kommunala socialbidragstagandet. Detta blir enligt honom som mest påtagligt i perioder då arbetslösheten är hög.

Annika Puide's bok *Socialbidrag i forskning och praktik* (2000) tar både Puide och Bergmark upp olika delar av arbetet, bland annat att det finns en stor efterfrågan på nya arbetssätt inom arbetet med socialbidrag. Inom socialbidragsområdet verkar ett vanligt arbetssätt för utvecklande av metoder eller så kallade modeller vara att nya metoder eller arbetssätt tas fram av en kommun och testas. Om dessa verkar ge bra resultat för klientens situation och dessutom sänker kostnaden för socialbidrag så provas de också av andra kommuner. Puide anser dock inte att någon metod är effektiv nog att lösa alla slags problem med försörjning för att orsaker till försörjningsproblem varierar över tid och mellan olika individer och grupper. Socialbidragssökande uppvisar enligt Puide (2000) en mängd problem av varierande karaktär. Problem som hänger samman med läget på arbetsmarknaden, egen bakgrund, aktuell situation eller med specifika behov. Det är därför viktigt att klargöra alla delar för att kunna välja rätt insats och mest lämpliga arbetssätt i det fortsatta arbetet (Puide 2000 och Bergmark i Puide).

5. Teoretisk inriktning

Som teoretisk inriktning har jag valt att använda teori om organisation och handlingsutrymme, teori för psykosocialt arbete samt om relationer. Dessa inriktningar har framkommit utifrån resultatet på en induktiv väg och är utvalda för att jag anser de tillsammans med kunskapsläget ger någon form av helhetsbild av mitt område.

Organisation och handlingsutrymme

Svensson et al. (2010) skriver om människobehandlande organisationer vilket är ett begrepp som främst kommer från vad Hasenfeld (1983, 1987, 1992) kallar Human service organisations. Dessa organisationer har enligt Svensson et al. (2010) till uppgift att värna om sina klienter och att göra det bästa möjliga för dem. Enligt Hasenfeld (1992) finns ett antal unika karaktärsdrag som används för att förstå hur och varför dessa organisationer fungerar som de gör. Människan är råmaterialet eller produkten i organisationen och på samma gång ett verktyg. Kärnverksamhet består av möten mellan människor och att det skapas relationer. Det existerar ett synsätt om vilka metoder som är bra för klienten och effektiviteten mäts utifrån detta synsätt. Det är svårt att förutse effekterna av metoder som används och brist på säkerheten hos metoder och det är svårt att använda en metod då människor är unika. Att mäta effektivitet i organisationen innebär även moraliska svårigheter. Det är svårt att utvärdera för det går inte riktigt säga vad det är som har gett resultat. Målen är vaga och det går aldrig riktigt säga om de når sina mål. Det är också oklara gränser mellan mål och medel och motiven till att vara organiserad för dessa uppgifter är inte alltid tydliga. Människobehandlande organisationer anses vara komplexa (Hasenfeld 1992). Enligt Svensson et al. representerar socialarbetaren en organisation både utifrån sina egna uppfattningar om vad organisationen är och borde vara och utifrån de faktiska och praktiska förutsättningarna som råder. Alla dessa organisationer har en inneboende tröghet som gör att de förändras långsamt. Beslut om den administrativa praktiken och olika organisatoriska förändringar kan fattas snabbt, men sen tar det tid att förändra de institutionaliserade uppfattningarna.

Handlingsutrymme: Enligt Svensson et al. är socialarbetarens handlingsutrymme summan av rutiner, bedömningar och ansvaret att fatta beslut – det är möjligheten att agera mellan reglerna som är handlingsutrymmet. Handlingsutrymme innebär inte bara att ha möjligheten att välja hur man agerar utan också att ha kompetensen att bedöma om valen är rimliga, dessutom innebär det möjligheten att påverka organisationens givna utrymme. Socialarbetaren och klienten ska komma överens om vad som ska ske. Socialarbetarens handlingsutrymme gör det möjligt för socialarbetaren att göra egna bedömningar och ta ställning till klienters krav och olika sätt att formulera behov. Det handlar inte bara om att ha ett val utan det handlar också om att ha ansvar och ta ställning. Enligt författarna medverkar både organisationen och organisationens institutionella uppfattningar i att forma handlingsutrymmet för socialarbetaren. Hur utrymmet används beror dels på vilka traditioner som råder och den professionalitet som socialarbetaren och yrkesgruppen har samt vad som sker i samspelet med klienter och hur socialarbetaren är som person. Att vara socialarbetare inom individ- och familjeinriktat socialt arbete innebär att vara en representant för en organisation. Det innebär att socialarbetaren står i direkt kontakt med den hjälpsökande

individ. Denna roll kallar enligt Svensson et al. Lipsky (1980) ”street-level bureaucrats” vilket på svenska brukar kallas gräsrotsbyråkrat eller frontlinjebyråkrat. Detta definierar den position som socialarbetaren står i när de möter klienten och representerar myndigheten. Enligt Svensson et al. (2008) menar Lipsky (1980) att socialarbetarens position innebär ett inbyggt dilemma där socialarbetaren dels möter klienten som människa till människa och sen har ett handlingsutrymme som är begränsat av ramarna i organisationen och i sitt uppdrag. Det är enligt Lipsky gräsrotsbyråkraternas uppdrag att knyta samman klientens behov och organisationens uppdrag och förena dessa på så sätt att båda parter uppfattar att det går rätt till. Som stöd i detta har socialarbetaren sin specifika kunskap och organisationens resurser (Lipsky 1980 i Svensson et al. 2008). Enligt Svensson et al. har socialarbetaren stor frihet i sitt arbete samtidigt som att vara styrd av lagar, regler, överenskommelser och traditioner. Utrymmet och hur det används påverkas förutom av organisationen av flera andra faktorer såsom rutiner, professionella tolkningar och traditioner samt individuella faktorer hos socialarbetare och klient och interaktionen mellan dem. Handlingsutrymmet kan utnyttjas på många olika sätt och det beror på personen och dens erfarenhet men personer i en viss organisation tenderar att utnyttja sitt handlingsutrymme ganska lika. Vidare tar författarna upp att det i socialt arbete idag är målrationalitet som framstår tydligast, att det sociala arbetet ska vara målinriktat och verksamt och gärna kostnadseffektivt och snabbt. Man ska som socialarbetare idag veta vad man gör och vad det leder till. Författarna menar att olika manualer och program växer fram parallellt med ökande forskning om socialt arbete vilket ger stöd i arbetet i specifika situationer och sammanhang. Detta anses ge hopp och hjälpa socialarbetaren få grepp om sin verksamhet. Dock är det enligt författarna många forskare som varnar för denna utveckling (Evans & Harris 2004; Webb 2006) och ser det som ett hot mot socialarbetarens professionalitet och begränsande för handlingsutrymmet. Enligt författarna bör man se handlingsutrymme i ett vidare perspektiv och då ser man att det inte kan försvinna. Idag diskuteras om regler, riktlinjer och manualer kan skapa en säkerhet och trygghet i socialarbetarens arbete. Författarna menar att dessa kan bidra till att förtydliga, förenkla och klargöra en hel del men det breda verksamhetsfältet, som det sociala arbetet är, kan aldrig fångas i enkla modeller.

Teori för psykosocialt arbete

Bernler och Johnssons (2001) teori har vuxit fram utifrån tidigare erfarenheter och från två huvudteorier: systemteori och psykodynamisk teori och deras intention var att skapa en enhetlig teori. Teorin fokuserar på det psykosociala arbetet och de teoretiska grunderna för hur arbetet utförs eller bör utföras och är behandlingsinriktad. De tror inte att förståelse för klienten räcker för att förändra klientens situation, upplevelse eller liv. De lägger stor vikt vid att behandlaren har ansvar att handla och inte bara sitta och nicka förstående. En aktiv attityd kräver att behandlaren är uppmärksam på att det inte blir kränkande för klientens identitet.

I psykosocialt arbete bedrivs förändringsarbetet utifrån tre olika förhållningssätt som ingår i den tredelade handlingsmodellen:

- **genom egen aktion** – behandlaren tar över ansvaret och exempelvis hjälper till att skaffa en praktikplatsintervju eller betalar ut socialbidrag. Syftet är att tillföra resurser eller en gynnsam förändring.

- **genom direkt styrning** – behandlaren tar ansvaret för vilken slags förändring som bör genomföras medans klienten ansvarar för aktionen, att handlingen utförs. Behandlaren tipsar eller ger råd om att gå en utbildning eller att börja praktisera men det är klienten själv som måste söka och fullfölja utbildningen eller praktiken. Ibland förekommer det även att behandlaren beordrar, till exempel att praktik krävs för att klienten ska få socialbidrag. Även här ligger ansvaret på klienten att fullfölja praktiken.
- **genom indirekt styrning** – här arbetar behandlaren med insikts- eller medvetandeskapande tekniker. Här har klienten ansvaret för förändringen och såväl intention som handling och behandlaren tar ansvar för att klienten fattar beslut och har ansvaret för processen. På denna nivå krävs att en behandlingsrelation har skapats mellan behandlare och klient för att åstadkomma förändring. Exempel på denna typ är att klienten får insikt om förändringsbehov genom samtal och handlingar från behandlaren.

Samtliga tre förhållningssätt bör ingå i det psykosociala behandlingsarbetet. Det finns risker med att enbart använda något av förhållningssätten, exempelvis om en behandlare hela tiden agerar istället för klienten så riskerar klienten fastna i en kroniskt hjälptagande roll. Bernler och Johnsson menar att det är viktigt att behandlaren, på ett medvetet sätt, väljer att agera utifrån den nivå som gynnar klienten bäst. Då detta görs i dialog med klienten behöver inte klientens rätt till självbestämmande åsidosättas om det inte är frågan om direkta ingripanden i form av tvångsbeslut (LVM, LVU m fl.). Den tredelade handlingsmodellen betyder ett delat ansvar mellan klient och behandlare, att de tillsammans utformar behandlingen. Författarna menar också att det är nödvändigt att behandlaren har en aktiv hållning genom att det tillförs något utifrån i behandlingen såsom energi, idéer eller aktioner för att det ska bli någon förändring. De är tveksamma till om en förändring kan komma till stånd utan en handlingskomponent från förändrarens sida. Enligt dem etablerar behandlaren kontakt med individen/gruppen genom de psykosociala problemen. Genom kontakten försöker behandlaren få en psykologisk och social helhetsbild av individen/gruppen och utifrån den urskilja de problemskapande processerna. En behandling innebär att blanda sig i dessa processer på ett specifikt/medvetet sätt och med specifika/medvetna avsikter. För att inblandningen ska vara behandling så ska den vara systematisk, alltså genomtänkt, medveten och anknuten till teori och den ska även vara positiv. Intentionen ska vara att påverka de problemskapande processerna i en riktning som gör att de blir mindre problemskapande och att effekterna av dem lindras.

Behandlingsbegreppet förutsätter fokus på de problemskapande processerna och inbegriper att behandlaren har ett speciellt ansvar för inblandningen som process. Psykosocialt arbete enligt Bernler/Johnsson hör hemma inom det som Payne kallar reflexivt-terapeutiskt perspektiv. I perspektivet talar man om att socialt arbete har målet frigörelse och välbefinnande för individer, grupper och samhällen genom att socialarbetaren stöder och skapar möjligheter till personlig växt, utveckling och självförverkligande. Klienten tillåter socialarbetaren att influera och påverka – reflexivt och på så sätt kan människor få kontroll och makt över sina egna känslor och levnadssätt och kan komma ifrån lidande och ett samhälleligt missgynnande. Detta syftar till empowerment på en individuell nivå, att öka människors makt över sin situation. I Bernler/Johnssons definition

inbegrips även de kontrollerande uppgifterna, men de anser att kontrollfunktionen måste ske öppet så att man tydliggör det dubbla kontraktet – det med samhället och det med klienten.

Relationsteorier

Eide och Eide (2010) skriver om att relationen mellan hjälpgivare och den hjälpsökande är avgörande för behandlingsresultatet. De skriver vidare att positiva resultat oftast innebär någon slags förändring och motivation är en förutsättning för förändring och motivation hänger ofta ihop med trygghet, social bekräftelse och stimulans (Eide & Eide). Eide och Eide (2010) tar upp att Carl Rogers (1951, 1961) lyfte fram fyra grundförutsättningar i *terapeutiskt arbete* vilka är empati, obegränsad respekt, värme och genuinitet. Empati var enligt Roger den viktigaste av dessa och Rogers hävdar att terapeutisk teknik är relativt oviktig. Enligt Rogers så måste hjälpgivaren först och främst ha förmågan att leva sig in i en annan människas liv och kunna möta andra med fullständig respekt och värme samt själv vara ärlig, genuin och sann i relationen för att få till en förändring. Rogers betonade att det var klienten själv och hans egen upplevelse av sin situation som alltid var i centrum för att få kontakt. Det framgår enligt Eide och Eide (2010) också av flera andra studier (Bohart och Greenberg red 1997; Shane och Gales 1997 m fl.) att behandlarens förmåga att skapa en god relation är viktig för resultatet av behandlingen. Det är mycket som tyder på att det är just förmågan att lyssna och förstå klienten samt att skapa en bra arbetsallians som är avgörande för att ge god hjälp och skapa motivation som sen bidrar till förändring och utveckling.

Eide och Eide skriver att enligt Rogers skapar en behandlare relation genom att visa sig positiv, accepterande och sympatiskt inställd till personen. Vid möten med människor som är främmande för sig själva, vilket gör att de inte vågar visa alla känslor, kan man genom att visa värme, respekt och tolerans hjälpa klienten att se sig själv på ett nytt sätt. Genom behandlarens erkännande kan klienten godkänna sig själv, genom att se sig själv i behandlarens ögon. För att detta ska bli möjligt måste behandlaren avstå från att göra värderingar och istället sätta sig in i klientens situation och se saken ur klientens synvinkel och uppleva hur det känns för klienten. Först då kan det enligt Rogers uppstå en verklig kommunikation och förståelse som leder till förändring. Rogers har en optimistisk människosyn, vilken avspeglar sig i följande uttalande i en intervju (1977) ”Jag har aldrig haft någon anledning att tvivla på människans förmåga till förändring. När det gäller samhället däremot har jag svårt att behålla min positiva syn. Trots detta drömmer jag om att psykologin ska kunna bidra till en förändring av värderingar.” Eide och Eide skriver att Rogers relationsteori är en ideal teori som lägger tonvikten på det optimalt fungerande förhållandet mellan behandlare och klient. De tar upp att den norske empatiforskaren Per Nerdrum (1997) har påvisat att idealet för ”den goda relationen” kan vara *alienerande* och hindrande för motivationen. Det är inte alla klienter som är villiga att vara den ena parten i en god relation och inte heller alla klienter är motiverade att arbeta med sig själva. Det finns de som saknar motivation till förändring. Det är självklart viktigt att möta klienter med öppenhet, respekt, empati och värme men det är inte alltid tillräckligt för att få till stånd en förändring. Det är många klienter som behöver mer än att man lyssnar på dem och är välvillig de behöver ibland mer styrning och

ledning från behandlaren. Eide och Eide menar att om en hjälpgivare alltid ställer krav på sig att kunna skapa den ideal relation som Rogers beskriver så har de för högt ställda krav på sig själva. Det är viktigt att ställa realistiska krav på sig själv som behandlare och att de kraven kan vara att man arbetar med sin förmåga att lyssna och leva sig in i andras situation. Sedan kan man arbeta med att försöka förstå, tolka och kommunicera samt använda sina kunskaper på bästa sätt i mötet med klienter (Eide och Eide 2010). Bernler och Johnsson (2001) skriver om behandlingsrelation och att förmågan att kunna skapa och vidmakthålla en behandlingsrelation som det mest centrala och grundläggande i det psykosociala arbetet. De menar att utan en hjälprelation blir det ingen hjälp. Det är viktigt att behandlaren har goda kunskaper om mänskliga relationer i allmänhet och om vad som är viktigt för behandlingsrelationer i synnerhet. De menar att mänskliga relationer alltid kommer vara komplexa på grund av sitt speciella innehåll och människors oändliga variation samt att de förekommer på flera nivåer samtidigt. De menar att det finns tre olika nivåer i en interpersonell relation. Dessa nivåer existerar samtidigt i en mänsklig relation. Hjälprelationen eller behandlingsrelationen ses som en sned relation för att det finns ett beroende i den typen av relationer.

6. Metod

Vetenskapsfilosofisk ansats

Den vetenskapliga ansats jag har valt att använda i denna uppsats är en hermeneutisk ansats. Redan i planeringen av uppsatsen formade jag syfte, frågeställningar och intervjufrågor utifrån en hermeneutisk ansats. Hermeneutisk tolkning är enligt Thomassen (2007) viktigt när man vill försöka förstå människor. För att förstå sina medmänniskor krävs att vi tolkar både det vi läser och det vi är en del av i allt mänskligt meningsutbyte (Thomassen 2007). Vidare ska hermeneutiken redogöra för vad förståelsen innebär och tolkning är den främsta metoden för analysen. Hermeneutiken, tillhör humanvetenskaperna, och försöker förstå människolivets olika uttrycksformer (Thomassen 2007). Enligt Thurén (2007) är hermeneutikens uppgift att förstå fenomen (Thurén 2007). I den så kallade hermeneutiska cirkeln pendlar det mellan delar och helhet. En viktig fråga inom hermeneutiken är vad som framkommer och hur det ska tolkas. Inom hermeneutiken tror man inte på någon absolut sanning och man talar om förförståelse och fördomar som viktiga för att kunna förstå fenomen. Förförståelse anses vara inbyggd i allt vi gör och ingår i den hermeneutiska cirkeln och genom förförståelsen förhåller vi oss till ny kunskap som växer fram (Thomassen 2007). Mitt syfte har varit att förstå vad socialsekreterarna anser fungerar för att sen kunna tolka mening och innebörd av vad de sa. Jag är medveten om att min egna förförståelse från området påverkar hur jag har tolkat resultatet och vad jag valt att lyfta fram, men min strävan har varit att ha ett utifrån perspektiv och vara så objektiv som möjligt.

Metodval

Denna studie har en kvalitativ inriktning. Enligt Bryman (2011) lägger kvalitativa studier tonvikten mer på ord än på data som går att kvantifiera. Kvalitativ forskning är inriktad på tolkning och förståelse av den sociala verkligheten utifrån hur forskningsdeltagarna tolkar den (Bryman 2011). Det som ska styra val av forskningsmetod är enligt Kvale & Brinkman (2009) syfte och frågeställningarna. Utifrån mitt syfte och mina frågeställningar, då jag avser att förstå och tolka vad informanterna anser fungerar i arbetet med att hjälpa klienter från socialbidrag till självförsörjning, anser jag att kvalitativa intervjuer var mest lämpligt att använda i undersökningen. Enligt Bryman (2011) är intervjuer den vanligaste metoden inom kvalitativ inriktning (Bryman 2011).

Datainsamling

För att samla in mitt material har jag genomfört kvalitativa intervjuer, vilka har spelats in på via ljudupptagning på mobiltelefon. Enligt Kvale och Brinkman (2009) är intervjuer lämpliga att använda i undersökningar som är intresserad av att studera människors uppfattningar. De menar vidare att metoden bygger på intervjupersonernas egna berättelser och upplevelser, vilket hjälper forskaren att ta reda på deras känsla och förståelse av fenomen (Kvale & Brinkman 2009).

Bryman (2011) menar att kvalitativa intervjuer är lämpligt att använda då forskaren vill ha detaljerade och fylliga svar. Vidare anses kvalitativa intervjuer ge utrymme för flexibilitet och ha möjlighet att röra sig i olika riktning (Bryman 2011). Det jag vill få fram genom intervjuerna är informanternas uppfattningar och synsätt.

Induktiv ansats

Den ansats jag anser att jag har använt är induktiv eftersom jag har utgått ifrån det jag har fått fram i empirin. Min första fråga var helt öppen och utgår fritt från första frågeställningen för att fånga vad informanterna såg som viktigt att lyfta fram. Jag ville först fånga vad informanterna själva uttryckte fungerade. Jag övergår sen till att ställa frågor utifrån mina teman och då är inriktningen lite mer styrd. Detta innebär att jag både har frågat helt öppet och sen mer styrt utifrån teman. Ansatsen får ändå kallas mer induktiv, vilket enligt Thomassen (2007) innebär att man utgår ifrån vad man får fram av samtalet och undersöker förutsättningslöst och formulerar en teori grundat på detta (Thomassen 2007). Jag har efter sammanställning av resultatet ifrån den öppna eller induktiva delen av intervjun valt ut passande teori och tidigare forskning anpassat efter denna del av intervjun.

Urval

Urvalet är ett så kallat bekvämlighetsurval, vilket är vad Bryman (2011) benämner ett målinriktat urval. Det handlar i stort om att välja ut deltagare utifrån de formulerade forskningsfrågorna (Bryman 2011). Intervjupersoner har valts utifrån kriterierna att de ska vara intresserade av ämnet och att de ska kunna ge en kompletterande bild av området och vad som fungerar, vilket deras olika inriktning skapar. Intervjupersonerna arbetar alla som socialsekreterare med att hjälpa individer till självförsörjning, men de har lite olika inriktning. Innan intervjupersonerna kontaktades så ställde jag en allmän förfrågan till deras chefer om tillåtelse att kontakta deras personal för att fråga om de hade intresse av att delta. Vid förfrågan till informanterna om deltagande så mejlade jag de enskilda socialsekreterarna direkt. Alla tillfrågade ville delta i undersökningen, dock fick en socialsekreterare förhinder dagen för intervjun och då kunde en annan socialsekreterare ta hennes plats samma dag. Den population som valdes ut består av ett socialkontor i Göteborg. Enligt Bryman (2011) består en population av de enheter som urvalet görs ifrån (Bryman 2011). Med mitt urval önskar jag fånga socialsekreterarnas tankar inom just det socialkontoret och den organisationen.

Genomförande

De enskilda intervjuerna har genomförts med fem socialsekreterare. Intervjuerna har genomförts på informanternas arbetsplatser, vilka är två olika kontor. Platserna för intervjuerna har valts ut för att underlätta för intervjupersonerna. Alla intervjuerna har tagit drygt en timma vardera och har spelats in på band. Intervjuerna har varit semistrukturerade, vilket enligt Bryman (2011) innebär att utgångspunkten i intervjun är ett antal specifika teman och att intervjupersonerna har stor frihet i utformning av svaren. Intervjun var inledningsvis helt öppen utifrån första frågeställningen och därefter övergick intervjun till att utgå ifrån

olika teman. De olika teman som valts ut var tänkta att ha till stöd under intervjuerna. För att få fram informanternas yttersta mening ställde jag relevanta, öppna följdfrågor vid behov och som avslutning användes också en helt öppen fråga. Enligt Bryman (2011) ska intervjuprocessen vara så flexibel att det kan lämnas utrymme för nya områden att komma upp. Jag försökte eftersträva en öppen och flexibel intervjuprocess genom valet av en öppen ingång och vidare genom så lite inblandning som möjligt från mig under intervjun. Bryman (2011) menar vidare att om studien avser att söka efter respondenternas subjektiva uppfattningar är semistrukturerad intervju en bra form som ger utrymme för flexibilitet i intervjuprocessen och möjliggöra att intervjupersonen tar upp det som de anser viktigt. En ytterligare förhoppning är att uppnå ett bra samspel och en god atmosfär i intervjuerna (Bryman 2011). Enligt Kvale och Brinkman (2010) är samspelet mellan intervjuare och intervjupersonen den viktigaste faktorn i informationskvalitén i en kvalitativ intervju. Samspelet i intervjun påverkas till stor del av forskarens förhållningssätt och förmåga att ställa frågor (Kvale och Brinkman 2009). Jag upplevde att samspelet under intervjuerna var avspänt och även att informanterna kändes bekväma i mötet. Vidare upplevdes informanterna kunna uttrycka fritt det de ville förmedla. Enligt Bryman (2011) har intervjupersonen stor frihet i utformningen av svaren i denna typ av intervjuform och tonvikten ska ligga på vad intervjupersonen upplever vara viktigt. Under intervjuerna gjorde jag även anteckningar, vilka även har skrivits ut.

Genomförande av analys och tolkning

Enligt Bryman (2011) sker insamling och analys av data parallellt och han menar att den påbörjade analysen påverkar nästa steg i datainsamlingen. Materialet har först bearbetats genom att lyssna på inspelningen och sen genom att transkribera materialet. För att fånga allt innehåll har inspelningen avlyssnats flera gånger. De analysmodeller som tillämpats är vad Kvale och Brinkman (2009) kallar meningskoncentrering och meningskodning. Med meningskoncentrering menas att huvudinnebörden av det intervjupersonerna säger formuleras till några få ord. Vidare menar Kvale och Brinkman (2010) att meningskoncentrering ger struktur och överblick över intervjutexterna. Meningskategorisering eller meningskodning behöver användas för att få fram en struktur ifrån materialet (Kvale & Brinkman 2009).

Vid tolkningen av materialet utgår jag från ett hermeneutiskt tillvägagångssätt, vilket enligt Thomassen (2007) innebär att tolka och skapa förståelse för individers livsvärld. Enligt Thomassen (2007) finns det ingen garanti för att mitt sätt att tolka materialet stämmer överens med respondenternas uppfattningar. Det är inte självklart att en förståelse går att förmedla till andra. Dessa problem finns i all mänsklig kommunikation. Mellan informanter och forskare finns en kommunikationsklyfta som även finns mellan forskaren och läsaren av forskningsresultatet (Thomassen 2007). För att öka möjligheten till att min tolkning är nära deltagarnas hade det varit önskvärt om informanterna hade kunnat få läsa igenom min empiri och analys innan färdigt manus, men det har inte varit möjligt att genomföra inom tidsramen.

Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet

Kvale och Brinkman (2009) beskriver reliabiliteten som hur tillförlitligt ett resultat är i relation till om samma resultat kan fås om samma område undersöks igen. Reliabiliteten visar hur väl har man mätt något (Kvale & Brinkman 2009). Det som påverkar reliabiliteten är enligt Bryman (2011) hur mycket forskaren påverkar intervjun genom att exempelvis ställa ledande frågor och på det sättet styra, vilket kan påverka informantens inriktning på svar (Bryman 2011). Jag har försökt att inte ställa ledande frågor och har varit noga med att lyssna på informanten utan att avbryta. Dock är jag medveten om att min förförståelse i området kan ha påverkat vad som lyfts fram i empirin.

En hög validitet kan uppnås genom att man har undersökt det som var avsikten med studien (Thurén 2007). Validitet kan kollas löpande genom hela undersökningen och grunden är planering och tematisering samt syfte och frågeställningar (Kvale & Brinkman 2009). Jag har diskuterat mitt syfte, frågeställningar och intervjuguide med både min handledare samt andra personer och har beaktat deras synpunkter och gjort ändringar utifrån dessa. Jag anser att jag har ökat validiteten genom att inledningen i mina intervjuer har bestått av en öppen fråga. I vissa fall har jag ställt följdfrågor men dessa har jag försökt att ställa öppet och inte ledande. Denna del av intervjun har tagit ungefär halva intervjutiden och övergången till mina teman har skett när jag märkt att svaren på första frågan har varit uttömd. I intervjudelen utifrån teman som har varit mer styrda har jag i vissa delar fått ge exempel. Jag är medveten om att detta kan ha påverkat informanternas svar något. Jag har innan intervjuerna informerat om mitt syfte och i inledningen av mina intervjuer har syftet upprepats både skriftligt och muntligt och jag har även frågat om informanterna förstod mitt syfte. Det finns ingen möjlighet för mig att vara säker på att de har förstod mitt syfte, såsom jag själv förstår det. I efterhand har jag funderat över om jag skulle ha bett dem berätta hur de tolkade mitt syfte men det var inget som jag tänkte på innan intervjuerna. Det finns också s.k. intern validitet som kan användas för att kolla om texten beskriver det som uttryckts (Bryman 2011). Jag använder citat för att stärka validiteten i det jag beskriver. Jag har använt mig av citat löpande i resultat och analysdelen.

Om ett resultat är generaliserbart är en återkommande fråga i vetenskapliga studier enligt Kvale och Brinkman (2009). Generella slutsatser kan sällan dras från kvalitativa studier (Kvale & Brinkman 2009). Mitt mål har inte varit att generalisera utan att exemplifiera och eventuellt finna gemensamma åsikter hos socialsekreterarna.

Etiska överväganden

Etiska problem förekommer under hela undersökningsprocessen och potentiella etiska frågor är bra att beakta redan i början av undersökningen. Vid förberedelse av intervjuundersökningarna har jag formulerat ett etiskt protokoll över de etiska frågor som kan tänkas dyka upp i undersökningen, vilket enligt Kvale och Brinkman (2009) kan vara bra att göra redan då för att vara förberedd på olika eventualiteter. De fyra områden som brukar beaktas av forskare är informerat samtycke, konfidentialitet, konsekvenser och forskarens roll (Kvale & Brinkman 2009). När det gäller kravet på informerat samtycke har jag informerat

intervjupersoner om rättigheter och det allmänna syftet redan vid förfrågan om deltagande i undersökningen. Under intervjuerna har jag börjat med att informera om syftet med undersökningen och sen informerat om de etiska principerna därefter har informanterna fyllt i brev om informerat samtycke, se bilaga 1. Gällande konfidentialitetskravet har detta beaktas genom försök att vara så diskret som möjligt i val av informanter samt genom att avidentifiera informanterna i empirin så mycket som det går. Utifrån min empiri ska det inte kunna framgå vem som har sagt vad. Gällande beaktandet av vilka konsekvenser publicering av denna studie får är min förhoppning att den kan vara till nytta för det socialkontor som studien gäller. Under hela processen har jag varit medveten om vikten av att behandla informanternas information med försiktighet så deras deltagande inte blir till men för dem.

Forskarens roll är viktig att beakta då det gäller hur objektiv forskaren har möjlighet att vara. Det är viktigt att beakta om det finns en risk för forskaren att komma för nära ämnet och så kallat ”go native”, vilket enligt Kvale och Brinkman (2009) innebär att forskaren tappar distansen till forskningsområdet och inte kan hålla en professionell distans som är eftersträvansvärt (Kvale & Brinkman 2009). Detta har jag försöka undvika genom att vara medveten om distans/närhet under hela processen samt att kritiskt förhålla mig till det som skrivs och lyfts fram samt genom att be andra personer att löpande läsa igenom mitt skrivna material och beakta deras synpunkter.

Avgränsning

Mitt val av ämne får anses vara ganska brett vilket innebär att det ingår många olika ämnen i ämnet. Vid val av ämnet var jag inte helt medveten om dess omfattning. För att avgränsa arbetet har de delar som framkom tydligast och ansågs vara mest intressanta ifrån intervjuerna tagits med i resultat och analys. Det område som inte har fått utrymme i resultat och analys är samverkan/samarbete och människosyn. Dock har människosynen kommit med i diskussionen.

7. Resultat och analys

Vid bearbetning av empirin har ett antal centrala teman utkristalliserats som viktiga. Dessa teman är; framgång i arbetet, arbetssätt/metoder, bemötande/relation och organisation. Några av dessa teman har också underteman. Redovisningen av resultat och analys är strukturerad utifrån dessa teman. Alla teman samspelar med varandra och är delvis överlappande. Varje tema består av en sammanfattning av empirin och även av min tolkning av vad som är viktigt. Empirin analyseras med hjälp av teori och tidigare forskning. Det framkom under intervjuerna områden som skulle behöva förbättras för att det ska kunna bli mer framgång och fungera bättre i arbetet, dessa områden och vad som behöver förbättras specificeras mer under respektive teman.

Inledningsvis vill jag redovisa vad informanterna nämnde initialt när de fick frågan om: *vad som fungerar i arbetet eller vad som är framgångsfaktorerna*. De flesta av dessa är saker som kan anses fungera i allt socialt arbete, endast insats i form av praktik gäller mer specifikt för detta område. Nedan faktorer har framkommit som viktiga, vilka utvecklas vidare under kapitlets olika teman:

- Ett bra bemötande
- Tid till arbetet och till klienterna
- Träffa klienter – möten
- Skapa relation
- Se resurser hos klienter
- En bra grundstruktur för arbetet
- Reflektera och prata om arbetet och utveckling av det
- Insats i form av praktik – under rätt förutsättningar

7.1 Framgång i arbetet

En av frågeställningarna tar upp vilka framgångsfaktorerna är i arbetet med att hjälpa klienter från socialbidrag till självförsörjning. Informanterna belyser på olika sätt vad de har gjort när det gått bra med och för klienterna och när de har sett någon framgång i arbetet, stort som smått.

”Har lyckats jättebra i en del fall. Men inte i så många fall som jag skulle vilja. Men ibland har jag några strålande exempel, där känslan är att det blev så himla bra. Så går man härifrån och känner att båda är nöjda och nästa gång så ligger vi på plus båda två.”

”De gånger jag kan se man har haft framgång; är de gångerna man har lyft fram positiva egenskaper personen har.”

”Att se nån som bara får upp lite grann självförtroende, det kan räcka med att nån bara ser dem, så kan allt bara lösa sig - det är så härligt att se. Man har haft lite samtal och hittat det där och man kan fokusera på det positiva som folk faktiskt gör. För folk gör ju väldigt mycket, men om man kan se det positiva i det de gör och hur de arbetar för att klara

sin situation och att folk inte bara är passiva. Att personen inte är ett offer i det här, utan den agerar i det, och då växer de eller de ser sig själva och sina resurser och då... att påtala vad de gjort.”

”Det kan låta som en klyscha men faktiskt möta personen där de befinner sig just nu. Agendan är att de ska bli självförsörjande så fort som möjligt, men jag tänker att det ska hålla över tid.”

”Det som brukar fungera är att hitta klientens styrkor och uppmuntra dem till att använda dem. De brukar fungera bra.”

”För att det ska lyckas eller för att det ska fungera är det väldigt viktigt att de öppnar sig, så att man förstår var problematiken är någonstans.”

Det som nämns i citaten är enligt informanterna alla viktiga delar såsom att finna personen där den är just nu, att de vågar öppna sig och att hjälpa dem att få syn på sina resurser, som finns men de inte uppfattar just nu, och sen att stärka klienten vilket påverkar deras självkänsla. Flera av dessa kommer beskrivas ytterligare under följande teman.

7.2 Arbetssätt och Metoder

I avsnittet finns ett antal underteman vilka är: utredningen, insatser, delaktighet, motivation/motivationsarbete, lyfta resurser/stärka klienten, metoder och uppföljningar med klienten.

Utredningen

I undersökningen har utredningen varit utgångspunkten, för att den är grunden i det vidare arbetet. Genom det som framkommer i utredningsarbetet ska vidare inriktning av arbetet bestämmas. En informant påtalar vikten av att ha definierat problematik och lämpliga interventioner/insatser under de första tre månaderna, vilket är utredningstiden⁵. Detta bör göras så snabbt som möjligt för klientens skull.

”Det är bra om det händer något snabbt, så att folk känner att det händer något när de kommer hit.”

Ett par socialsekreterare använder uttrycket: *rätt insats så fort som möjligt* och anser att det är bra för klienterna. Bernler och Johnsson (2001) uttrycker att socialsekreteraren ska försöka få en psykologisk och social helhetsbild av individen och utifrån den urskilja de problemskapande processerna (Bernler/Johnsson 2001). Det är den helhetsbild som utredningen ska visa som ska avgöra hur arbetet med klienten ska gå vidare och vilken eventuell insats som är lämplig. Naturligtvis är målet att det som händer i det vidare arbetet ska vara anpassat efter klientens problematik. Även i det fortsatta arbetet är det viktigt med utveckling och att det händer saker.

”Det är viktigt att det händer saker. Exempelvis om en klient får en praktikplats, då händer det något.”

⁵ En utredning ska slutföras skyndsamt enligt 7 § FL.

Insatser

I detta avsnitt beskrivs vad informanterna uttrycker fungerar bra gällande insatser. Insatser finns i en mängd olika former och kan vara till hjälp för både socialsekreteraren och klient att komma vidare i det fortsatta arbetet. En del litteratur benämner viss typ av insatser aktivering men det var inget som informanterna använde utan de kallade det insatser. Minas (2007) skriver att det är ökad fokus på aktivering av bidragstagare och att det är en trend som kan ses som ett uttryck för den ökande individualiseringen av sociala problem. Det är nu mer en betoning på individens eget ansvar för sitt liv (Minas 2007). Enligt Bergmark et al. (2011) är aktivering den insats för socialbidragstagare som är mest etablerad internationellt och i Sverige har aktivering i olika former varit ett centralt inslag. Aktiveringen har inriktat sig på arbetslösa socialbidragstagare och flera av åtgärderna syftar till att klienten ska gå från försörjningsstöd till självförsörjning via arbete (Bergmark et al. 2011). Då denna undersökning är inriktad på hjälp till självförsörjning så behandlar avsnittet främst insatser/eller aktivering i form av coachning mot sysselsättning och praktik. Några ytterligare insatser som informanterna anser fungera bra inom området är arbetskonsulter, KBT-terapi⁶ och arbetsträning och bedömning av arbetsförmåga.

”Där det har gått bäst har man kunnat jobba på flera olika håll.”

De flesta av informanterna uttrycker att insatser i form KBT-terapeut, arbetskonsulent och coachning mot sysselsättning och praktik ofta fungerar bra. Socialsekreterarna på försörjningsstödsavdelningen uttrycker att det är viktigt att de känner förtroende för insatser och att de finnas snabbt tillgängliga. KBT-terapi anses ha fungerat bra i många fall både som enda insats och att använda tillsammans med andra insatser. Enligt en informant har KBT varit ett väldigt bra extra stöd när en klient går ut i arbetsträning, praktik eller i arbete. Arbetskonsulenterna har möjlighet att följa klienterna en längre tid vilket uppfattas vara verksamt. Med hjälp av arbetskonsulenterna har klienter som varit långtidsberoende kommit ut i självförsörjning. Flertalet informanter pratar om att jobbcoachning och praktikplats är en bra insats för många biståndstagare. En praktikplats kan resultera i mycket olika saker för klienten och det absolut bästa är om det leder till arbete. Mörk (2011) har i sin rapport visat att forskningen som jämför kommunala och statliga arbetsmarknadsinsatser påvisar att de statliga insatserna fungerar bättre för att få arbetslösa i arbete. Mörk ser svårigheter med hur ansvaret för arbetslösa biståndstagare delas mellan kommuners socialtjänst och Arbetsförmedlingen (Mörk 2011). Informanterna som arbetar med jobbcoachning menar att deras klienter inte har lätt att få tillgång till statliga arbetsmarknadsinsatser och det som de (Socialtjänsten) erbjuder är ett bra alternativ. De anser att de är viktiga för att klienter inte ska hamna helt utanför hjälp mot arbetsmarknaden och de påtalar att deras klienter är de som prioriteras minst på arbetsförmedlingen. Enligt en undersökning från Sveriges kommuner och Landsting (2005) ser socialarbetarna negativt på det utökade ansvaret för arbetslösa biståndstagare och det ansågs att Arbetsförmedlingarna borde ta ett större ansvar. Dock ansåg en grupp socialarbetare i undersökningen att de i kommunen hade störst kompetens att ta hand om arbetslösa socialbidragstagare (Socialstyrelsen 2006 i Minas 2007). Informanterna anser att för att hjälpa socialbidragstagarna, som ofta står längre ifrån arbetsmarknaden, krävs mer tid till

⁶ Kognitiv beteende terapi

varje enskild klient och de anser att de har mer av det än de verkar ha på Arbetsförmedlingen (Af).

”Genom att en klient börjar praktisera eller får ett arbete kan många olika förmågor visa sig som har varit dolda tidigare.”

Det finns enligt de jobbcoachande informanterna ett antal saker som är viktiga för att praktiken ska ha förutsättningar att bli bra. Socialsekreteraren och klienten måste prata om och vara överens om vilket syftet är med praktiken, innan det tas beslut om en praktikplats. De behöver resonera om vad praktiken ska leda till; om det ska leda till jobb på praktikplatsen eller om syftet är att få arbetslivserfarenhet som ökar klientens chans att få jobb på en annan arbetsplats. Ibland är det kanske arbetsträning som behövs för att det saknas erfarenhet av arbete helt eller att en klient behöver komma igång efter en period av sjukskrivning. Båda parter behöver ha en gemensam syn om vilket syftet är. I de allra flesta fall är syftet med praktiken att det ska leda till en anställning på praktikplatsen. I vissa fall leder det till att klienten får en referens som kan användas vidare och placeras i cv:t.

”Att man förstår att det är en väg in och att man inte ser det som att man blir utnyttjad. Det blir så som man tänker, eller att man känner att man blir tvingad, utan försöka tänka att praktik är en bra möjlighet att få marknadsföra sig själv. Ett sätt att komma förbi alla andra som konkurrerar med jobben, man blir en person inte bara en ansökan.”

Jobbcoacherna ser deras verksamhet och praktik som en möjlighet och de använder sig inte av tvång utan det som görs bestäms ihop med klienten, det finns dock någon form av krav på deltagande och ibland är det en förutsättning⁷ för att få socialbidrag. Det finns dock olika sätt att se på praktik och aktivering och krav. Enligt Mörk (2010) har undersökningar visat att krav på aktivering kan verka avskräckande, framförallt på ungdomar. Bara genom att införa aktiveringskrav har minskat sannolikheten att ungdomar söker ekonomiskt bistånd. Det framgår, enligt henne, inte från undersökningen hur de försörjer sig istället (Mörk 2010). Enligt Hjort (2010) ser socialsekreterarna i hans forskningsgrupp positivt på aktivering. De såg aktivering som att socialtjänsten ägnar sig åt klienten utifrån klientens speciella behov och möjligheter. Men de uttryckte också att kravet på aktivering kan framstå som mer kontroll än stöd i tider av svag arbetsmarknad (2010). Minas (2007) skriver att aktivering kan ses som ett systematiskt arbetssätt mot arbetslösa socialbidragstagare som ofta utförs i samarbete mellan olika aktörer mer eller mindre institutionaliserat med syftet att sänka trösklarna för klienter att komma ut i arbete (Minas 2007). Jobbcoacherna ser coachningen och praktik som en möjlighet, som blir bäst om den bygger på delaktighet och individens önskemål, och att den ökar klientens möjlighet till att komma ut i sysselsättning.

”När vi föreslår det så kan jag sälja in det – då blir det inget motstånd. Det finns ju andra som jobbar med det som tvång. Ska du ha socialbidrag så ska du minsann ut i praktik också, då kan jag förstå att det är ett motstånd, när det är nån annan som bestämt det. För praktik

⁷ Se avsnitt om krav i bakgrund.

är en jätte bra möjlighet för många speciellt om man inte har så mycket i sitt cv, så är det jätte bra att kunna få den erfarenheten. De ska själva ha varit med och jobbat fram idéerna om var de ska praktisera – det är jätte viktigt.”

När praktik anses vara lämpligt för klienter så är det bra att de själva har möjlighet att ordna fram lämpliga praktikplatser på deras avdelning⁸. Det bästa för klienten är om Af kan bli inblandad och godkänna praktikplatsen samt att de står för bidraget till klienten⁹. Det är också kombinationen av jobbcoachning och praktik som anses vara bra. I norsk forskning av Dahl och Lorentzen (2005) finner de att program som kombinerar arbetsträning, utbildning och lönebidrag förbättrar både sysselsättningen och inkomst för gruppen f d socialbidragstagare (Dahl & Lorentzen 2005). Informanternas arbets sätt verkar ha stöd i forskningen och Dahl och Lorentzen (2005) har också påvisat att deltagande i arbetsmarknadsutbildningar verkar förbättra framtida inkomster, tillfälliga anställningar visar mycket små eller inga effekter för bidragstagarna och att de biståndstagare som får delta i de arbetsmarknadspolitiska programmen är de biståndstagarna som står närmast arbetsmarknaden (Dahl & Lorentzen 2005). Det bästa enligt denna forskning är att praktiken via kommunen leder till ett arbete på den öppna arbetsmarknaden och det finns flera exempel på att praktikplatserna har lett till arbete för klienter. Den kunskapsöversikt om evidens gällande aktivering som genomförs av Bergmark et al. (2011) visar att studierna ger värdefulla insikter om hur det utvecklar sig för klienter som är med i insatserna. Det är dock svårt att påvisa vilket utfallet är av aktiveringsprogram på grund av olika svårigheter att mäta. En mängd variationer gällande socialpolitik, socioekonomiska förutsättningar, klientgruppers sammansättning, utbud av alternativa interventioner och organisatorisk inramning gör det svårt att överföra ett resultat från ett sammanhang till ett annat (Bergmark et al.2011).

”Då är det bra att få människor att inse att det inte går att ha kontroll över allt och det inte finns någon som vet vad som händer i framtiden. Många vill ha garantier att exempelvis praktiken kommer att leda till jobb annars vill de inte ta det.”

Några informanter anser att det är viktigt att klienter testat något oavsett vad det leder till, det är i de flesta fall bättre än att inte göra något. Ibland leder det de testat till ett jobb. Då klienter får jobb är det enligt jobbcoacherna mycket viktig att klienterna får information om a-kassor och fackförbund och vikten av att gå med i dessa så fort de får ett jobb av jobbcoacherna. Denna information ses som en viktig del i jobbcoachernas arbete och den tas upp löpande under hela tiden för coachning.

Delaktighet

En av frågorna som ställdes var om delaktighet hos klienten anses vara viktigt för att det ska fungera. Alla informanterna ser delaktighet som viktigt. För att skapa delaktighet så anses det vara viktigt att tydliggöra vad syftet är med möten som

⁸ Se bakgrund om praktikplats i stycke coachning mot sysselsättning

⁹ Då kan ersättning fås via Af i form av aktivitetsstöd eller liknande, vilken är pensionsgrundande till skillnad från socialbidrag.

hålls. Ett tydligt syfte gör att klienten får förståelse, vilket skapar förutsättningar för delaktighet och det ger också mötet fokus. Vidare skapar informanterna delaktighet genom att lyssna in vad klienten vill. Några av informanterna pratar om att de gärna tar över och agerar själva. Då är det viktigt att klienten är med på det och är delaktiga även om det är socialsekreteraren som agerar. Vissa klienter tillåter inte att man agerar och det får finnas acceptans för. Bernler och Johnsson (2001) menar att det är viktigt att behandlaren väljer att agera på ett medvetet sätt utifrån den nivå som gynnar klienten bäst. Om detta görs i dialog med klienten behöver inte klientens rätt till självbestämmande åsidosättas. Den tredelade handlingsmodellen i psykosocialt arbete inbegriper ett delat ansvar mellan klient och behandlare och behandlingen behöver utformas tillsammans (Bernler och Johnsson 2001). En informant säger att klienter måste våga uttrycka vad de vill och anser, för annars är inte klienten delaktig eller intresserad och då blir det inte ett bra arbete.

Motivation och motivationsarbete

Flera av informanterna pratar om vikten av motivation hos klienterna för att det ska bli framgång.

”Man kan träffa en person som inte har jobbat på många år och de kan vara jätte motiverade av någon anledning och det är jätte viktigt, sen kan man träffa någon som inte är inne på nåt just nu. Ibland har man turen att träffa någon som säger att nu vill jag.”

Informanterna anser att det är svårt att arbeta med vissa klienter speciellt en del av de långtidsberoende och de klienter som inte öppnar sig. När det gäller de som inte öppnar sig får man försöka finna orsaken för att komma vidare eller acceptera att de inte öppnar sig. En del klienter är inte där just nu. Eide och Eide (2010) skriver att Per Nerdrum (1997) har påvisat att ”den goda relationen” ibland kan vara hindrande för motivationen. Det är inte alla klienter som är villiga att vara den ena parten i en god relation och inte heller alla klienter är motiverade att arbeta med sig själva. Det finns de som saknar motivation till förändring (Eide och Eide 2010). Motivation är enligt Revstedt (2002) ”en strävan hos människan att leva ett så meningsfullt och självförverkligande liv som möjligt. Denna strävan är sammanfattningen av människans innersta natur: att vara konstruktiv, målinriktad, social och aktiv” (Revstedt 2002). En del av de långtidsberoende anses vara svåra att arbeta med, de kanske inte har något hopp om att det kan bli bättre och kanske identifierar sig med sin ohälsa och ser sjukdomsvinster. Dessa människor kan vara svåra att motivera till något att komma igång med som arbetsträning eller rehabilitering, för de har svårt att se att det kan ge dem ökad livskvalitet och ökad hälsa. De kan ha varit passiva i många år och då anses de vara svåra att motivera till någon förändring eller insats. Flera av insatserna kräver motiverade klienter redan vid remittering till insatsen, säger informanterna, och det anses ibland vara svårt att uppnå. Revstedt (2002) skriver att motivation mer konkret innebär att man vill söka hjälp och göra något åt sin situation – att man tar ansvar för sig själv och handlar konstruktivt och motivationsarbete syftar till en inre förändring hos klienten (Revstedt 2002). Informanterna ser motivationsarbete som en viktig del.

”Det är inte farligt att testa saker, en praktikplats eller ett nytt jobb – för många måste det vara helt perfekt och de måste ha det för resten av livet... det måste inte vara drömjobbet. Uppmuntra till att testa för man vet inte vad det leder till, det kan man aldrig veta.”

Informanterna som arbetar med coachning anser att klienterna behöver få prova det de vill själva först. De anser att klienterna måste komma till insikt om hur svårt det kan vara att exempelvis få en viss typ av arbete, om utbildning eller rätt erfarenhet saknas. På så sätt kan de bli motiverade att testa andra jobb som kanske är mer okvalificerade. Positiva resultat innebär enligt Eide och Eide (2010) ofta en slags förändring och att motivation är en förutsättning för förändring. Vidare menar de att motivation ofta hänger ihop med trygghet, social bekräftelse och stimulans (Eide & Eide 2010). Informanterna menar att det är bra om klienter vågar testa saker och de försöker skapa en miljö som möjliggör det.

”Livet är osäkert – det blir en paradox att de sitter utan att ha kontroll alls och så vill de ha kontroll och löften om något, men det skulle ändå vara bättre än vad de har idag. Det är så osäkert, men fast det är osäkert med försörjningsstöd så blir det en trygghet och man blir bekväm med det, man vet vad man har i varje fall. Inte värre än att man kan testa och det värsta som kan hända är att du är tillbaka där du är idag.”

”De som gör saker brukar lösa sin situation och det handlar om att våga och om motivation.”

Några informanter pratar om vikten av att ha kunskap om området och om vad som fungerar för att kunna motivera klienter till något på ett naturligt sätt. Om socialsekreteraren kan berätta om sina egna erfarenheter av insatserna och om resultat från utvärderingar, då har de bra argument att använda.

Lyfta resurser & stärka klienten

”Det första som tar stryk när man blir arbetslös är ju självförtroendet och man kan behöva bli lite peppad.”

Alla informanterna pratar om hur viktigt det är att stärka klienten. Klienternas självbild påverkas ofta negativt av att de tvingas söka socialbidrag, vilket inte anses konstigt. Det är vanligt att klienter behöver få hjälp med att bygga upp självkänsla och självförtroende. För att stärka klienterna arbetar socialsekreterarna med att hjälpa personerna att identifiera sina resurser och starka sidor och lyfta fram dessa. De tar reda på vad som finns hos personerna att bygga vidare på och försöker få klienter att se möjligheter och inte bara problemen. Eide & Eide (2010) menar att genom att hjälpa klienten att berätta sin livsberättelse och sen omformulera delar kan påverka klientens självkänsla och självbild positivt (Eide & Eide 2010). Ibland är det en utmaning att identifiera resurser men socialsekreterarna brukar alltid kunna hitta något som klienten är bra på.

”Jag försöker prata med klienten om vad som har varit bra innan för alla har ju haft en period när de inte har varit här. Ibland är den inte så

långt bak i tiden och det kan hjälp att prata konkret om det. Hur var din situation och hur var det du gjorde som ledde till att du fick det där jobbet?”

”Är du en bra förälder och säg att du har två eller tre barn... ja då klarar du ju ett arbete, då är det inte det som brister, utan att du inte har hittat rätt eller fått praktiska saker att funka.”

För att hjälpa klienter till ett arbete behöver socialsekreterarna ha fokus på det som är positivt och det som fungerar hos klienten och hjälpa klienten att inse vad de har att erbjuda. Om det finns svårigheter som kan vara hindrande för en klient att klara av ett arbete så behöver socialsekreteraren veta dessa. Sen är det viktigt att inte bara fokusera på hindren, men det är viktigt att prata om dessa och om hur de kan påverka mindre för att sen fokusera på det som fungerar. Det är också viktigt att få klienterna att växa och inse att de klara saker. En praktikplats eller ett jobb kan göra mycket för en klient. När en klient får jobb så kan socialsekreteraren ha hjälpt dem med mycket på vägen för att de ska få ett jobb, men informanten menar att det är klienten som ska ha äran och att det är klienten som har klarat av jobbet.

”Det är viktigt att vi påtalar att det är klienten som har fixat det ... att det var du som gjorde att du fick jobb efter praktiken, det var du som var där varje dag.”

Några av informanterna pratar om att en viktig del i arbetet är att inte döma klienterna utan att vara medveten om att mycket kompetens kan finnas dold hos personer och komma fram när de hamnar i rätt sammanhang. Det är vanligt att resurser göms och svaghet hos klienten kommer fram i den kris som det ofta är när människor behöver söka socialbidrag. Rogers påtalar enligt Eide & Eide (2010) att en behandlare bör avstå från att göra värderingar av klienten. Istället ska behandlaren genom att visa värme, respekt och tolerans hjälpa klienten att se sig själv på ett nytt sätt. Genom behandlaren erkännande kan klienten godkänna sig själv. Klienten kan då förändras genom att se sig själv i behandlaren ögon. Denna strategi kan användas vid möten med människor som är främmande för sig själva som gör att de inte vågar visa vissa känslor, det är då viktigt att visa sig positiv, accepterande och sympatiskt inställd till personen man möter (Rogers i Eide och Eide 2010).

”Det är så svårt att se resurser när personer är i kris, de gömmer sig då när man inte har självförtroendet när man inte ser sig själv som något resursstarkt utan då blir det pinsamt och jobbigt och svagt och du blir svag.”

En informant anser att deras stora uppdrag är att hjälpa människor att se lösningar och möjligheter. Det är då viktigt att stärka klientens självkänsla så att klienten får en positiv självbild och skapa möjligheter för klienten att själv se lösningar. Detta påtalar även Payne (2006) enligt Bernler och Johnsson (2001) och uttrycker att målet med socialt arbete är frigörelse och välbefinnande för individer, grupper och samhällen, vilket uppnås genom att socialarbetaren stöder och skapar möjligheter till personlig växt, utveckling och självförverkligande. Då klienten

tillåter socialarbetaren att influera och påverka – reflexivt kan människor få kontroll och makt över sina egna känslor och levnadssätt och kan komma ifrån lidande och känslan av att vara missgynnande (Payne 2006 i Bernler och Johnsson 2001). Enligt Bernler och Johnsson (2001) är syftet med arbetet att göra det möjligt för människor att tro på sig själva och se sina egna möjligheter till förändring och att öka människors makt över sin situation, nå empowerment (Bernler/Johnsson 2001). Några av informanterna menar att de använder sig av empowerment.

”Att försöka lyfta och stötta folk och säga att de gör bra saker, lite empowerment.”

Att inte fokusera på det som har varit negativt, ses som viktigt, för det finns ofta gott om saker som har varit negativa för klienten och mycket av det kan tidigare ha varit i fokus. Några av informanterna pratar om att de istället lyfter fram det som har fungerat, exempelvis om en klient har haft sommarjobb men har hoppat av gymnasiet så behöver lite ångest tas bort över avbrutet gymnasium. Istället kan det positiva med sommarjobbet lyftas fram och det kan påtalas att det är fullt möjligt att ta igen gymnasiet. Många av klienterna ser sig som en människa som inte orkar eller klarar något. Det är då viktigt att få dem att se delarna där de lyckas. Socialsekreteraren kan belysa händelser från en annan synvinkel och visa på möjligheter istället.

”Mycket det här med att lyfta det som är bra och fokusera på det. Det man fokuserar på växer säger man.”

”Det som brukar fungera är att hitta klientens styrkor och uppmuntra dem till att använda dem. De brukar fungera bra.”

Metoder

Vilka metoder säger socialsekreterarna att de använder för att hjälpa klienterna från försörjningsstöd till självförsörjning? Informanterna börjar med att uttrycka en vilshenhet över metoder och arbetssätt i deras arbete och över vad som fungerar bäst. Flera av informanterna tycker att arbetssätt och metoder i deras arbete skulle behöva utvecklas. De upplever att de är hänvisade till sig själva mycket och att alla arbetar utifrån sina egna metoder och arbetssätt. Några säger att de har metoder i bakhuvudet men att de har tappat de lite på vägen i det praktiska arbetet och att de inte riktigt längre vet vilka metoder de använder. De efterlyser mer diskussioner om vad som fungerar i deras arbete, vilket vidareutvecklas i avsnittet om organisation. Den vilshenhet som informanterna uttrycker framkommer också i forskningen om socialbidragsarbetets metoder. Enligt Minas (2007) har frågan om lämpliga metoder i socialbidragsarbete förankrats dåligt i ett bredare samhällsligt perspektiv som tar hänsyn till alla de skiftande krav som arbetet är utsatt för (Minas, 2007). Bergmark och Lundström skriver i sin studie (1998) att det har gjorts få försök att analysera användningen av olika metoder i socialbidragsarbetet på ett mer systematiskt sätt eller genom att sätta arbetet i ett vidare perspektiv (Bergmark och Lundström 1998). Enligt Bergmark och Lundström (2006) är det viktigt att ägna tid åt att diskutera och precisera betydelsen av metoder och motsvarande för att socialt arbete saknar tydliga och passande begrepp till hjälp att presentera och analysera praktikens innehåll (Bergmark & Lundström 2006).

”Det är också en sak i det här jobbet alla kan lyssna och vara engagerade och så men man behöver nå nästa steg också - sen handlar det om att börja göra också. Att inte bara prata - utan göra också, så att man ser att något sker.”

Informanterna nämner några metoder som de anser att de använder och några metoder som de tycker fungerar bra. Spontant nämner de: samtal som metod, systemteorisk metod, coachande förhållningssätt, empowerment och motivationsarbete. Utifrån dessa svar tycks socialsekreterarna inte tydligt kunna säga vad som är metoder och vad de använder och det är enligt Bergmark och Lundström (2006) inga skarpa gränsdragningar mellan insats, metod och teori i det praktiska arbetet (Bergmark & Lundström 2006). I deras övriga svar på vad de gör som fungerar framkommer att de använder en mängd andra metoder. De berättar om metoder som: lösningsfokuserat arbete, motivationsarbete, salutogent arbetssätt, de olika delarna i den tredelade handlingsmodellen, strukturinriktat arbete och att arbeta med problemlösningsmodellen samt nätverksarbete. Dessa är liknande metoder som framkommer i Bergmarks och Lundströms forskning (1998), där framgår att de vanligaste metoderna i arbetet är motivationsarbete, lösningsorienterat arbete, nätverksarbete och strukturinriktat arbete (Bergmark & Lundström 1998). Ingen av de använda metoderna är enligt Bergmark och Lundström (2006) speciellt anpassade att använda i socialbidragsarbete (Bergmark och Lundström 2006). Nätverksarbete tas endast upp av en informant och hon menar att det har varit väldigt bra när det har använts men menar att användningen av nätverksarbete i arbetet har minskats. Enligt Bergmark och Lundström (1998) finns det istället för uttalade metoder för socialbidragsarbetet insatser och modeller som är mer lokalt utvecklade men ibland har spridit sig till andra delar av landet. De menar att bristen på allmängiltiga verktyg i socialbidragsarbetet, som ligger utöver ren administrativa redskap, är tydliga (Bergmark och Lundström 1998). Informanterna uttrycker att metoder som fungerar bör lyftas fram och metoder bör utvecklas för arbetet. De anser inte att de har många tydliga metoder att arbeta utifrån. Enligt Hjort (2010) har arbetet sedan 1990-talet blivit mer metodstyrt genom att det har blivit vanligare med manualbaserade och centraliserade procedurer som styr och reglerar handläggningen. Detta är enligt honom en strävan efter evidensbaserat socialt arbete (Hjort 2010). Menar han den ekonomiska och administrativa delen av arbetet? Hjort (2010) skriver också att de många lokala skillnaderna som fanns tidigare har minskat i arbetet via införandet av en riksnorm (Hjort 2010).

”Vissa klienter behöver hjälp med att få en diagnos och få en förklaring på vad den kan innebära. Det innebär ofta en stor besvikelse för dessa klienter att misslyckas hela tiden. Om de får förståelse för hur funktionsnedsättningen går att hantera, med exempelvis extrastöd, så kan det räcka långt för dessa klienter.”

De olika informanterna beskriver på flera sätt hur de arbetar med klienterna och att det är anpassat efter individens behov. En av informanterna säger att det är viktigt att bekräfta människor då det ofta är kaos och kris för klienten när de vänder sig till socialtjänsten. Då handlar det också om att reda ut klientens situation och hjälpa dem att se lösningar. Det är dock viktigt att inte komma med

färdiga lösningar men att skapa möjligheter för klienten att själv våga se lösningar. Ibland handlar det om att finnas med och kanske till och med att hålla i personen när de ska göra saker, att stötta så att klienterna kan göra saker själva. Vidare kan socialsekreteraren behöva hjälpa till med rent praktiska saker som att fylla i blanketter eller att följa med klienter till olika ställen. Några klienter behöver bli pushade att göra saker, för de inte får saker gjorda. Vissa klienter behöver hjälp med struktur i vardagen. I praktiskt psykosocialt arbete, enligt Bernler och Johnsson (2001), arbetas det med förändring utifrån tre olika förhållningssätt: genom egen aktion, direkt styrning och genom indirekt styrning. Samtliga tre förhållningssätt bör ingå i det psykosociala arbetet. Det finns, enligt författarna, risker med att endast använda något av förhållningssätten, om en behandlare hela tiden agerar istället för klienten, så är risken att klienten fastnar i en kronisk hjälptagande roll (Bernler och Johnsson 2001). Eide och Eide (2010) uttrycker att det är många klienter som behöver mer än att man lyssnar på dem och är välvillig. De behöver i vissa fall mer styrning och ledning från behandlaren (Eide och Eide 2010). Det är enligt informanterna viktigt att fånga upp vad som behöver göras och problemen kan vara av skiftande slag.

Uppföljningar med klienter

”Det är bra om alla har en ny tid, ha tid för uppföljningssamtal och att kunna ha täta uppföljningar är bra. Det är också bra att ha uppföljningar med klienter som är ute på praktik, då de fortfarande är inskrivna, det kan dyka upp mycket då som är bra som klienter kan få hjälp med.”

Informanterna säger att det alltid är bra att ha uppföljningar med klienterna för att få reda på hur det går för klienterna. I uppföljning är det bra att använda sig av en arbetsplan, vilken ska tas fram ihop med klienten. Det finns vissa saker som behöver vara med i en arbetsplan men de andra delarna kan vara vad klienten vill. Det anses vara bra att utgå från deras egna plan för vad de vill och tror på. En arbetsplan är bra för att den tydliggör vad som bestämts och den är ett pedagogiskt verktyg som hjälper både klienten och socialsekreteraren. För att vara bra måste arbetsplanen ha skrivits gemensamt och klienten ska vara med på det som står. Genom uppföljning av arbetsplanen kan mycket upptäckas, saker som fungerar och saker som inte fungerar. Det är då viktigt att prata om de sakerna som blir gjorda och fungerar samt att prata om sakerna som inte görs och således inte fungerar. Arbetsplanen kan behöva justeras efterhand om saker inte blir gjorda, för att anpassas efter klientens förmåga.

”Även om man har ett bra bemötande så finns det krav, man ska söka jobb för att få försörjningsstöd. Jag tycker inte det är fel med krav. Det är också viktigt att veta att det finns krav. På nåt sätt behöver alla människor krav på sig för att få gjort något. Det ingår i framgångsfaktorerna att det finns lite krav.”

En av informanterna påtalar att det kan vara bra att ställa lite krav på klienter också och det kan göras genom en arbetsplan. Hjort (2010) har i sin forskning funnit att de som arbetar med socialbidrag är positiva till ökade krav på klienter och det har även framkommit i en norsk studie (Hjort 2010). Den här informanten

menar att om socialsekreteraren ställer lite krav kan det göra att klienter får mer gjort. Det behöver inte vara höga krav men någon form av krav kan vara med. Ett krav som ställs på de flesta socialbidragstagare är att de ska söka jobb, vilket ofta kan vara en punkt i en arbetsplan och ibland kan påverka rätten till ekonomiskt bistånd. Bernler/Johnssons (2001) säger att om det finns en kontrollerande funktion i arbetet så måste det ske öppet, på ett sådant sätt att man är tydlig med det dubbla kontraktet – det med samhället och det med klienten (Bernler och Johnsson 2001). Då avstämning sker av arbetsplanen och det visar sig att klienten har gjort saker som står med så kan de känna sig väldigt nöjda. En informant säger att saker blir fortare gjorda om det finns tid för täta uppföljningar och lite krav.

”Jag tror att när folk ska redovisa det så är de rätt så nöjda och berättar att det här har jag gjort. Så kan man säga gud vad bra att du har fått gjort det, då kan man lyfta upp mycket med det positiva med det. Så krav behöver inte vara negativt utan... där finns det också ett samtal när man märker att folk inte klarar de här kraven då får man undersöka vad det är som fattas. Då kanske det är fel krav från oss – de är också ett sätt att se om folk klarar ett normalt uppdrag eller gör de inte det. Då behöver det utredas varför.”

Sammanfattning empiri arbetssätt/metoder

Grunden i det fortsatta arbetet är en väl utförd utredning och utifrån den ska vidare behov hos klienten framkomma. Insatser finns i varierande form och av dessa lyfts några fram att fungera bra i området, såsom jobbcoachning och praktik, KBT-terapi och arbetskonsulenter. Stor vikt läggs på utformningen av att praktiken utformas och anpassas till klients behov för att det ska vara en bra insats. Vidare belyses motivation och motivationsarbete och vikten av att klienten är motiverad och vad som görs för att skapa motivation. I avsnitt metoder nämns många metoder som anses fungera bra och även att det finns en viss vilshenhet om metoder och vad som menas. Andra viktiga delar är att stärka klienten vilket görs genom att se på klienters resurser men även att prata om svagheter för att skapa förståelse utan att fokusera på dessa. Vidare framkommer vikten av delaktighet, uppföljningar av klienterna och i uppföljningen kan en arbetsplan användas till hjälp för både socialsekreterare och klient.

7.3 Bemötande/relation

”Utan möten blir det inget socialt arbete.”

Informanterna pratar om bra bemötande och att skapa en relation till klienten som viktiga komponenter i deras arbete och grunden är då mötet. Det de lyfter fram lyfts även fram av Hasenfeld (1998) och han menar att i dessa organisationer är människan råmaterialet och på samma gång verktyget och att kärnverksamheten består av möten mellan människor och att det skapas relationer (Hasenfeld 1998). Ovan komponenter är viktiga för att hjälpa klienter till självförsörjning och hänger ihop. Vidare är det många olika faktorer som påverkar om det blir ett bra bemötande och om det skapas en relation. En informant beskriver i följande citat vad som är viktigt för att det ska fungera:

”Det är egentligen det mest grundläggande - hur man bemöter dem - att de känner att det finns något intresse. Vi är snälla för vi vill att det ska hålla i längden också.”

Citatet visar att informanten ser trevligt bemötande som grundläggande för att det ska bli ett bra arbete långsiktigt, dessutom visar socialarbetaren att de har ett intresse för arbetet samtidigt. Eide och Eide (2010) skriver om att det är viktigt att möta klienter med öppenhet, respekt, empati och värme, men det är inte tillräckligt för att få till stånd en förändring (Eide och Eide 2010). Vidare framkommer i flera av intervjuerna att ett bra och inkännande bemötande från socialsekreteraren kan skapa tillit och förtroende som kan öka chansen att klienter vågar öppna sig. De menar att klienterna måste våga öppna sig och prata om existerande problematik för att arbetet ska leda vidare – till någon form av utveckling. En av informanterna påtalar också vikten av att känna en ömsesidig tillit, för att de ska kunna jobba framåt på bästa sätt, det är speciellt viktigt då informanten exempelvis ska ordna en praktikplats åt klienten.

”Detta är också ett serviceyrke – mitt jobb är att hjälpa folk så att de ska bli självförsörjande. Det är viktigt att de blir väl bemötta.”

Denna informant anser att ett bra bemötande ingår i arbetet och ser det som ett serviceyrke. Ett bra bemötande innebär enligt informanterna att vara vänligt inställd till klienterna genom att vara trevlig och snäll. De menar att ett bra bemötande ger en grund till att skapa tillit, vilket de anser behövs för att det ska uppstå en relation till klienterna. En av informanterna jobbar med att skapa en relation genom att lyfta positiva saker hos klienter och fokusera på det som har gått bra tidigare, vilket är ett arbetssätt som tas upp mer i under temat arbetssätt/metoder. Det som också anses viktigt för skapandet av en relation och bra bemötande är att socialsekreteraren har ett intresse och en nyfikenhet på människor och människors problematik. Att socialsekreteraren ger ett gott intryck anses öka klienternas upplevelse av att känna att det är meningsfullt att komma till socialtjänsten, säger informanterna som arbetar med coachning. Det första intrycket ses som speciellt viktigt. En informant säger så här om vikten av att ha intresse för människor:

”Alltså går man in med nyfikenhet och tycker man att det här jobbet är roligt, så tycker man att det roligt att träffa människorna - för det är de som är jobbet - så tror jag att de känner av det.”

Några av informanterna säger att det tar tid att skapa en relation, att det krävs några möten och ibland ännu fler innan det har uppstått en relation. Enligt informanterna krävs det en relation för att jobba med förändringar av större karaktär. Det menar också Eide och Eide (2010) som skriver att forskning inom socialt arbete påvisar att relationen mellan hjälpgivaren och den hjälpsökande är avgörande för behandlingsresultatet (Eide och Eide 2010). Bernler och Johnsson (2001) använder uttrycket behandlingsrelation och menar att förmågan att kunna skapa och att vidmakthålla en behandlingsrelation är det mest centrala och - grundläggande i det psykosociala arbetet. De menar att utan en hjälprelation blir det ingen hjälp (Bernler och Johnsson 2001). Det uttrycker också informanterna

som menar att speciellt problem av större karaktär, som kräver omfattande förändringar av klientens syn på sig själv och dess möjligheter, kräver en relation. Svårare problematik som olika typer av beroendeproblematik och våld i nära relationer anses också kräva en relation och även längre tid, enligt en socialsekreterare.

”Ifall du ska ha någon psykosocial påverkan så behövs det en relation till klienten, den ska ju lita på att du verkligen bryr dig”

Informanterna anser också att det är lättare att skapa en relation om det finns tid till möten med klienter. Båda parter behöver möten; klienterna har behov av att få prata och socialsekreteraren behöver träffa klienter för att få kontrollera hur det går för dem. Enligt Bergmark och Lundström (2006) är grundtanken att basen i socialt arbete ska vara ”genuina möten” mellan socialarbetare och klienter, med syftet att leda till att skapa gemensam insikt om förändring (Bergmark & Lundström 2006). Möten anses vara en grundförutsättning för att arbetet ska fungera, det är bättre att kommunicera via möten istället för via mejl. Det ses som speciellt bra om det finns tid till att ha möten ganska frekvent. Möjligheten till täta möten anses öka sannolikheten för att det uppstår ett förtroende mellan socialarbetare och klient och det skapas en relation. Genom att det skapas en relation mellan socialsekreterare och klient kan det hända mycket hos klienten. En informant påtalar att en bra relation till klienter även kan göra att vissa saker blir svårare. För de av informanterna som är myndighetspersoner innebär arbetet att även behöva ta beslut som går emot klienten och det kan vara en svår balansgång för personalen. Ibland har klienter svårt att förstå att relationen finns kvar även då beslut går emot dem, och istället uppfattar de att de inte har en relation längre. En av informanterna tar upp det svåra i att kombinera dessa roller och det kan också vara svårt för klienterna. En del klienter upplevs ibland säga saker som de tror att de måste säga för att ha rätt till den ekonomiska hjälpen, vilket kan påverka arbetet och relationen negativt.

”Relationen är jätte viktig för att personen ska våga öppna sig och för att man ska komma härifrån så man får rätt stöd. Har man inte en bra relation så kommer man inte härifrån då blir det bara en kamp.”

Några av informanter pratar om att det inte alltid blir en bra relation mellan socialarbetare och klient. Det händer att socialsekreteraren känner att de inte passar ihop med klienter och ibland är det då bättre att byta handläggare. Ibland blir det en kamp mellan socialsekreterare och klient, istället för en bra relation. Om det inte fungerar mellan socialsekreterare och klient så blir det inget bra arbete, vilket behövs för att komma vidare.

”Det handlar mycket om personkemi. Vi träffar personer som man absolut inte fungerar med och det brukar ofta vara ömsesidigt och då kanske det skulle vara bra med ett handlägggarbyte.”

Sammanfattning empiri bemötande/relation

De delar som lyfts fram som viktiga i detta tema är möten med klienter för att det ska bli något socialt arbete och för att det ska skapas en relation i detta möte behövs ett bra bemötande. Dessa delar hänger ihop och samspelar. Det krävs ofta

några möten för att det ska bli en relation och relation kan krävas för att det ska kunna bli någon psykosocial påverkan. Att jobba med svår problematik kräver ofta att det finns en relation och ibland blir det ingen bra relation. Det pratas också om vikten av att klienter vågar öppna sig för att det ska fungera och att detta kräver relation.

7.4 Organisation

Fem områden har visat sig vara centrala inom temat; tid, struktur & kontinuitet, stöd, utvärdering/uppföljning och utveckling. Dessa delar visar vad informanterna ser som förutsättningar för att arbetet ska fungera, för att de ska kunna jobba med det som de lyfter fram som viktigt. I delar av avsnitten finns också en del förbättringsområden eller brister som skulle behöva åtgärdas för att få bättre förutsättningar till att göra ett bra jobb och till att nå ett bättre resultat.

Tid

”Tid är högst avgörande”

Tiden ses som en viktig faktor i arbetet, det påtalades i intervjuerna. Hur informanterna såg på om de hade tid till att utföra sitt jobb på ett tillfredsställande sätt uttrycktes lite olika beroende på var i organisationen de jobbar. Alla informanterna ansåg att tiden var viktig men alla ansåg inte att de hade ont om tid i arbetet, de som ansåg att de hade tillräckligt med tid var i minoritet. En informant uttryckte det så här:

”Först o främst så är det ju det att man måste ha tid och tid är en bristvara i detta jobb.”

Informanterna uttrycker att de behöver tid i sitt arbete; tid att träffa klienter, tid att reflektera över sitt arbete. Flera informanter anser att tiden aldrig är nog. Hjort (2010) skriver att uppfattningen i hans diskussionsgrupp är att personalens eget handlingsutrymme har begränsats av olika propåer om hur handläggningen ska hanteras. Detta har skett tillsammans med att ärendemängden ökar (Hjort 2010). Informanterna pratar också om minskat handlingsutrymme och att mycket administration tar över i arbetet. De säger att det hela tiden är en fråga om att prioritera sin tid och hoppas på att rätt prioritering görs. Tiden krävs och behoven av tid till klienterna är i regel stora. De anser att tiden behövs till att ägna sig åt klienter och till att kunna ägna sig åt varje enskilt ärende. De behöver tiden för att kunna lyssna och att identifiera behov och till att samverka för klienterna. Det anses vara bra att ha marginaler för det går inte veta när en person är redo att öppna sig. Hjort (2010) skriver att arbetet är starkt påverkat av kommunernas ansträngda ekonomi som försämrats efter den senaste lågkonjunkturen och det handlar mer om nedskärningar än om motsatsen i verksamheterna. I flera kommuner innebär det en ökad arbetsbelastning i arbetet och att mindre tid kan läggas på varje klient (Hjort 2010). Flera av socialsekreterarna uttrycker att de har brist på tid och skulle vilja ha mer tid till varje ärende. Enligt Bergmark och Lundström (2008) har flera forskare hävdats att tillräckliga personalresurser är en förutsättning för en effektiv verksamhet inom socialbidragsarbetet och att höga socialbidragskostnader är en effekt av för få anställda (Bergmark & Lundström 2008).

”Man skulle vilja ägna sig så mycket mer åt varje enskilt ärende än vad arbetet tillåter”

Det anses vara viktigt att arbeta med klienter snabbt, så fort som möjligt, för att undvika passivisering. Någon informant menar att passivisering av klienterna kan gå fort och att klienter påverkas redan efter tre månader av att inte ha någon sysselsättning. Idag handlar det enligt Hjort (2010) mer om att hinna med i arbetet och att undvika att hamna för långt efter i handläggningen av ärenden (Hjort 2010). Bernler och Johnsson (2001) skriver att risken är stor att handlingsutrymmet begränsas mer i tider då resurser krymper (Bernler och Johnsson 2001). Några av informanterna uttrycker att de inte har tillräckligt med handlingsutrymme för att hinna arbeta med alla ärenden. Enligt Svensson et al. (2008) har socialarbetaren stor frihet i sitt arbete samtidigt som att vara styrd av lagar, regler, överenskommelser och traditioner. Hur utrymmet används och hur det påverkas är förutom organisationen flera andra faktorer såsom rutiner, professionella tolkningar och traditioner samt individuella faktorer hos socialarbetare och klient och interaktionen mellan dem (Svensson et al. 2008). Informanterna uttrycker att det inte finns tid att arbeta med alla klienter omgående och när det inte finns så ska man vara medveten om att det kan ta ännu längre tid att hjälpa personer till självförsörjning. Vidare menar de att ju mer stöd en person behöver, desto mer tid tar det att hjälpa dem. En informant säger att om människor inte har arbetat på tio år går det inte att hjälpa dem till självförsörjning på sex månader.

”Det måste få ta tid, det handlar om att ändra folks inställningar och få de att våga och det tar lång tid.”

Struktur & kontinuitet

”Struktur skulle behövas för att det ska vara verksamt och för att få ut folk härifrån.”

Det anses vara viktigt att det skapas struktur i organisationen för att hjälpa klienter till självförsörjning; strukturer för samarbete, arbetssätt, administrativa hjälpmedel samt för utvärdering och reflektion. Struktur i arbetet ger tydlighet och ses som en grund för att få en effektiv organisation och det saknar några informanter. Enligt Jacobsen och Thorsvik (2008) har organisationsstruktur tre allmänna effekter på personalens beteende; det skapar fokus, koordinering och stabilitet (Jacobsen & Thorsvik 2008). Informanterna uttrycker att struktur ger en tydlighet i organisationen vilket också vision, strategi och mål gör. De önskar också mer tydlighet gällande mål samt i information. Hasenfeld (1998) menar att i denna typ av organisation är målen vaga och det går aldrig riktigt säga om de når sina mål. Det är också oklara gränser mellan mål och medel och motiven till att vara organiserad för dessa uppgifter är inte alltid tydliga (Hasenfeld 1998). Enligt Svensson et al. (2008) beskriver Lipsky (1980) att socialarbetaren har ett handlingsutrymme som är begränsat av ramarna i organisationen och i sitt uppdrag och den positionen innebär ett inbyggt dilemma där socialarbetaren dels möter klienten som människa till människa och sen som en medlem i en organisation (Lipsky 1980 i Svensson et al. 2008). Några av informanterna saknar

tydliga ramar ifrån organisationen. Hur påverkar otydligheten deras handlingsutrymme? Det tycker det vore bra med en tydlig riktning som alla förstår och känner sig delaktiga i och att tydligheten består även om det sker förändringar i organisationen. Informanterna kanske vill ha strukturen för att få ett tydligare grepp i den komplexa verklighet de har i jobbet. Detta skriver Svensson et al. (2008) om och menar att manualer, riktlinjer och program tillsammans med ökande forskning om socialt arbete kan ge stöd i arbetet i specifika situationer och sammanhang. Detta anses ge hopp och hjälpa socialarbetaren få grepp om sin verksamhet. Författarna menar att man inte bör se det som att handlingsutrymmet försvinner, som vissa forskare menar, utan att detta kan skapa en säkerhet och trygghet i socialarbetarens arbete (Svensson et al. 2008).

”Det som är jobbigt när det byts chefer ofta är att man inte vet om de kommer med nya idéer igen och vad som ska hända nu... och att de ska göra nya saker hela tiden... och det kan bli så att man inte hinner prova innan det byts igen...”

Kontinuitet bland personal och chefer är också en viktig del enligt informanterna. Hög personalomsättning är inte bra för verksamheten, oavsett nivå. Det kan åstadkomma en historielöshet i organisationen. Om chefer och personal byts ofta så tar det, enligt informanterna, längre tid att få syn på utvecklingsområden och/eller brister. Det tar också längre tid för nya idéer att genomföras och få fäste. En annan risk är att nya saker som testas inte hinner slutföras innan det är något annat som gäller. Nya idéer riskerar också att fastna på ledningsnivå och inte komma ner i organisationen med resultatet att organisationen jobbar på som de alltid har gjort. Enligt Svensson et al. (2008) har alla dessa organisationer en inneboende tröghet som gör att de förändras långsamt. Beslut om den administrativa praktiken och olika organisatoriska förändringar kan fattas snabbt, men sen tar det tid att förändra de institutionaliserade uppfattningarna (Svensson et al. 2008). Informanterna menar att trögheten i organisationen ökar med hög omsättning av chefer och personal.

Stöd

”Jag känner mig vilsen i mitt arbete ibland, för jag tycker inte det förs så mycket diskussioner... utan jag är mycket hänvisad till mig själv och mina egna reflektioner om mitt arbete och vad det är som fungerar och inte...”

Att ha stöd i arbetet av kollegor, chefer i organisationen och i handledning ser alla som viktigt. I intervjuerna framkommer lite olika uppfattningar om vad som finns och fungerar och vad som saknas. Alla saknar processhandledning och flera uttrycker att den handledning de har skulle kunna utvecklas. Några känner att de har bra stöd hos kollegor och chefer men några uttrycker att de inte känner det fullt ut. Vissa uttrycker att känslan av att de har stöd hos kollegor och chefer och att de har roligt tillsammans har positiv påverkan på effektivitet och kvalitet i arbetet. Det anses vara viktigt med stöd i olika former, en form av stöd är att det finns möjlighet och tid till reflektion och diskussion av arbetet. Informanterna vill prata om arbetet i stort och i smått och vad det är som fungerar och inte fungerar och i mer strukturerade former. Hjort (2010) skriver om vikten av att det finns en

ständigt pågående diskussion om arbetet med socialbidrag i arbetet och inom professionen hos de som arbetar med socialbidragstagare. Det är viktigt då de som arbetar med socialbidragstagare är den grupp som ger uttryck för samhällets förhållningssätt till fattigdom och socialbidragstagande. Diskussionen bör enligt Hjort (2010) föras om hur arbetet med fattigdom och socialbidrag bedrivs och ska bedrivas (Hjort 2010). Informanterna vill prata om ärenden som har fungerat bra och de som inte har fungerat bra och reflektera över varför i olika sammanhang. De ser det som viktigt att prata om arbetet i grupp för att kunna utveckla arbetet. Informanterna vill också att ny forskning diskuteras vid dessa tillfällen. Ett par uttrycker önskemål om att ha ett forum för utveckling av arbetet. Informanterna anser att det är viktigt att hålla igång frågan om hur arbetet bedrivs och hur det kan effektiviseras och i diskussionerna behöver fokus vara både på vad som ska göras och hur. De ser diskussioner som viktiga för att hålla sig ajour med vad som händer och att lära sig av varandra. Det ses också som bra att prata om lyckade fall för det gör arbetet mer positivt och om det som pratas om växer. Någon påpekar att det vore bra att lyfta arbetet en nivå och även kunna ha mer akademiska diskussioner om hur socialt arbete bedrivs. Mycket av dessa reflektioner och diskussioner skulle enligt informanterna kunna äga rum i någon form av handledning. Svensson et al. (2008) skriver att målet för handledningen är att personalen ska ha tid för reflektion över det egna arbetet och få fördjupade kunskaper om sig själv. Enligt författarna har ett antal forskare (Höjer, Brejer & Wissö 2007) tagit upp att handledningen också ska ge yrkesmässigt stöd, motverka stress och utbrändhet, öka förståelsen för klienten och bidra till den bästa möjliga behandlingen samt leda till utveckling av professionella metoder och ökad insikt om sig själv (Svensson et al. 2008).

Utvärdering/Uppföljning

”Få mer kännedom om vad det är som har fungerat och vilket stöd som behöver till för att få det att fungera bättre.”

Reflektion och diskussion om arbetet är nära kopplat till utvärdering av arbetet. Informanterna anser att utvärdering i olika former och på olika nivåer är bra att ha mer av. Genom utvärdering av verksamheten kan organisationen lära sig vad som fungerar och inte. Då arbetet anses vara mycket av ett ensamarbete och det är dåligt med insyn skulle det vara bra att utvärdera arbetet på klientnivå samt även granska vissa fall för att lära sig av det. Det skulle vara bra för att det kan finnas utvecklingspotential som kan upptäckas genom granskning/uppföljning på klientnivå. Utvärdering kan också visa vilka metoder/arbetssätt som har fungerat bra i vilka sammanhang. Detta resultat kan jämföras med vad Svensson et al. (2008) skriver, de menar att det i socialt arbete idag finns målrationalitet som framstår tydligast att det sociala arbetet ska vara målinriktat och verksamt och gärna kostnadseffektivt och snabbt. Man ska som socialarbetare idag veta vad man gör och vad det leder till (Svensson et al. 2008). Informanterna ser det som viktigt att få reda på vad som fungerar i arbetet men anser att utformningen av mätningarna är viktig, så att mätningar visar rätt saker. Det är mycket som behöver tas hänsyn till i en mätning. Det är enligt Hasenfeld (1998) svårt att utvärdera denna typ av verksamhet för det är svårt att veta vad som är bra för klienter och vad det är som har gett resultat. En mätning måste visa det komplexa

i denna verksamhet samtidigt som de moraliska svårigheterna (Hasenfeld 1998). Utvärdering genom klientundersökningar som skickas till alla klienter vore bra.

Utveckling

Några informanter uttrycker att de skulle vilja göra en större del av arbetet själva, än de har utrymme till idag. Då skulle det behövas mer personal och en mindre specialiserad organisation. Minas (2007) skriver att trenden den senaste tiden har varit mot ökad specialisering och samarbete mellan olika aktörer (Minas 2007). Denna trend märks tydligt i informanternas organisation. Enligt Minas (2007) förekommer olika typer av satsningar i mindre omfattning under 2000-talet. Det anses vara sannolikt att det fortfarande görs olika satsningar men att dessa kan ha tagits över av andra delar av verksamheten som exempelvis av olika arbetsmarknadsenheter (Minas (2007)). Informanterna säger att det nu satsas mest på de klienter som är nära arbetsmarknaden och inte på de som är långt ifrån arbetsmarknaden såsom sjuka och långtidsberoende. De anser att gruppen långtidsberoende ökar just nu och tycker att det borde satsas mer på den gruppen. Socialsekreterarna frågar sig hur det arbetas bäst med den gruppen och varför de inte kommer ifrån socialbidragstagandet. Vad skulle behövas för denna grupp? Minas (2007) anser att ett större inflöde av nya klienter samt fler som stannar kvar i systemet och en förändring i sammansättning av klientgrupper kan innebära att det behövs nya angreppssätt för att hjälpa människor till självförsörjning (Minas 2007). Informanterna upplever att de inte vet vad som fungerar för dessa grupper och att det inte satsas på dem. Det ses som viktigt att utforma organisationen mer utifrån ett klientperspektiv, att det ska bli så bra som möjligt för klienten.

Sammanfattning empiri organisation

I denna del finns fem underteman vilka är tid, struktur/kontinuitet, stöd, utvärdering/uppföljning och utveckling. Det som framkommer här är att några områden skulle behöva förbättras för att arbetet ska fungera bättre. Tid anses vara en viktig del och en bristvara i arbetet och strukturen skulle kunna vara tydligare och ge bättre stöd till socialsekreterarna. Stöd i form av samtal om arbetet ses också som en viktig del och det finns behov av mer och i annan form. Det skulle också vara bra om arbetet kunde utvärderas för att få reda på mer vad som fungerar. Dessutom skulle organisationen kunna ha större klientfokus.

Diskussion och förslag på ytterligare forskning

I detta avsnitt förs en diskussion utifrån vad som har framkommit ifrån empirin och från resultat/analysdelen. Inledningsvis avser jag svara på frågeställningarna och avslutningsvis diskuteras tre områden som jag vill lyfta fram. Dessa tre områden är; göra rätt saker, göra saker rätt och människosyn.

Min första frågeställning är vad socialsekreterarna anser fungerar i arbetet med att hjälpa klienter från socialbidrag till självförsörjning. Denna fråga besvaras genom hela resultat och analys delen. Socialsekreterarna berättar på ett positivt sätt om många saker som de tycker fungerar i detta arbete. De ger en positiv bild och en känsla av hopp framkommer. Att stärka klienten, att motivera klienten till att prova, att se resurser samt att visa dem respekt genom ett bra bemötande. Många av dessa saker är delar som tas upp av Blennberger (2006) som bemötandets etik. Han menar att bemötandet är en mycket viktig del i socialt arbete och det kan ha stor betydelse för klientens livskänsla och handlar, förutom om det som informanterna nämner, om empati. Bemötande på detta sätt handlar om respekt för människors integritet, om humanitet och om mänskliga rättigheter (Blennberger 2006). Detta resonemang och informanternas inställning visar enligt mig på en positiv människosyn och det tycker jag går som en röd tråd genom resultat och även i organisationen som har undersökts. En viktig del är också att väldigt få uttrycker att de inte vet, det är bara ibland de säger att det är svårt och vissa klienter är svåra och ibland fungerar det inte bra. Då kämpar de vidare och testar något annat till exempel testar de att motivera klienter till praktik vilket ofta anses fungera om förutsättningarna är rätt. Att klienterna gör saker anses vara bättre än att inte göra något. Det framkommer dock några saker som skulle göra att det fungerar bättre. Dessa områden finns runt omkring och påverkar socialsekreterarna. De utför sin del av arbetet bra men saker som ska vara till stöd i arbetet runt omkring fungerar inte alltid bra och det påverkar både trivsel, effektivitet och på så sätt även det arbete som utförs. Ett av dessa områden är en tydlig struktur i organisationen.

När det gäller frågan om vilka framgångsfaktorerna är så svarar informanterna ungefär samma saker som på första frågan. Framgångsfaktorer beskrivs såsom att verkligen känna av klienten och möta klienten där den är just nu. Vilket jag anser innebär att aktivt lyssna och ha en god empatisk förmåga. Enligt Blennberger (2006) krävs empati i form av uppmärksamhet som visas genom intresse, lyhördhet och inlevelse i alla bemötande situationer i socialt arbete (Blennberger 2006). En framgångsfaktor är också att klienten måste vara mottaglig just nu – alltså motiverad.

Den tredje frågeställningen gällde vad som påverkar i övrigt för att det ska fungera. De flesta av de saker som nämns har beskrivits under tema organisation. Det som påverkar i övrigt är att ha tid till att utföra arbetet och att det finns en struktur i organisationen som ger tydlighet för socialarbetaren. Dessutom påverkas arbetet av i vilken form det ges stöd i arbetet samt att arbetet utvärderas. Inom alla dessa områden finns förbättringspotential, vilka skulle behöva undersökas vidare. Dessa är viktiga delar för att socialsekreterarna ska kunna göra

det som fungerar ännu bättre. Inom denna fråga märktes skillnad i vad som togs upp och betonades beroende i vilken del av organisationen som informanterna jobbar. Några informanter menar att de tycker mycket fungerar bra i deras del av organisationen och de delar som inte fungerade lika bra ansågs inte påverka dem så mycket. Dock ansåg alla informanter att dessa områden var viktiga.

Göra rätt saker: i en organisation behöver personalen veta vad som är rätt saker att göra. Vet personalen vad som är rätt saker? Ja, de anser att de vet många saker som fungerar i detta arbete. De saker de lyfter fram anses vara rätt saker att göra. Hur vet de att det är rätt saker? De har lärt sig det genom erfarenhet och utbildning. Ibland vet de inte om det är rätt saker och ibland uttrycker de att det i vissa situationer är svårt att veta, sen anser de att vissa saker är svårare. Så delvis vet de, men de vet inte alltid. Detta är enligt Minas (2008) ett komplext arbete (Minas 2008). Beroende på komplexiteten i arbetet kommer det hela tiden uppstå tillfällen då man inte vet vad som behöver göras. För att veta mer vad som är rätt saker att göra så pratar de själva om stöd och reflektion samt utvärdering av arbetet. Dessa delar underlättar i arbetet men enligt Hasenfeld (1998) kan det vara svårt att utvärdera denna typ av verksamhet på ett relevant sätt (Hasenfeld 1998). Att få mer och bättre former av stöd är ett område som organisationen bör diskutera vidare.

Göra saker rätt: För att få förutsättning att göra saker rätt behövs en struktur i organisationen. En struktur som genomsyrar hela organisationen, vilket ger tydlighet. Vad det innebär helt behöver undersökas vidare av organisationen. Även här kommer utvärdering av arbetet och verksamheten in. Utvärderingar kan visa både om saker är rätt att göra och om de görs rätt. Hur ska då detta utvärderas? Det är en fråga som inte har vidareutvecklats inom detta arbete. Det finns många exempel på hur bra utvärderingar görs i litteratur inom området.

Människosyn: Under intervjuerna och utifrån empirin framkommer en positiv människosyn hos informanterna. Det var inget som informanterna pratade om men det de pratar om visar att det finns som en grund. Det tolkar jag som att den finns även i organisationen. Deras positiva synsätt ser jag som en viktig del i deras möjlighet att utföra deras arbete på ett sätt som fungerar. Jag uppfattar informanternas människosyn liknande den positiva människosyn som Revstedt (2007) beskriver som en del i motivationsarbete. Där finns en positiv syn på människans inre krafter. Revstedt (2007) beskriver motivationsarbetarens människosyn enligt följande ”människans inre natur är konstruktiv, social, målinriktad och aktiv”. I motivationsarbetarens synsätt ingår att det finns begränsningar i livet och man anser inte att alla har fria val utan att dessa begränsas av att inte ha fått möjligheter till att se sina valmöjligheter beroende på olika omständigheter (Revstedt 2007). Hjort (2010) anser att hur vi ser på socialbidragstagare påverkas av hur vi mer övergripande uppfattar samspelet mellan samhälle och individ och då vilka vi ser som orsaker till fattigdom och ekonomisk ojämlikhet. Han ser en förskjutning från det offentliga och kollektiva ansvaret till mer individuellt ansvar i förhållande till försörjningsproblem. Hjort (2010) ser det som viktigt att diskutera dessa förskjutningar i människosyn i arbetet som går ut på en större individualisering och människans eget ansvar över sitt liv. Detta synsätt anser han påverkar förståelse och bemötande av människor som befinner sig i en ekonomiskt och ofta utsatt social situation (Hjort 2010). En

av informanterna tar upp den ökande individualiseringen och klientens eget ansvar över sitt liv och hur det påverkar, vilket hon uttrycker på följande vis:

”Det är jätte viktigt att ha i tankarna att allt är inte bara individens ansvar. Är inte mycket för individens ansvar... eget ansvar. För att ha eget ansvar måste man kunna ha rätt förutsättningar för att kunna ta det ansvaret och har man inte det så... Eget ansvar – det är det enda ett gäng ungdomar fått ta om de exempelvis vuxit upp med en missbrukande förälder.”

Avslutningsvis vill jag lyfta frågan: Ger samhället organisationen och socialsekreterare förutsättningar att arbeta på ett bra sätt med att hjälpa klienter från socialbidrag till självförsörjning?

Förslag på ytterligare forskning

Då mitt område är brett finns det flera delar i området som skulle kunna undersökas närmare och på så sätt få en fördjupad bild. De områden som skulle vara intressanta är flera av avsnitten under organisation samt metoder i arbetet och relation. Även min avslutande fråga ovan är ett mycket intressant område att undersöka vidare.

Litteraturförteckning

- Bernler, G (red) & Cajvert, L & Johnsson, L & Lindgren, H (2008) *Psykosocialt arbete – idéer och metoder*. Stockholm: Natur & Kultur – skriva in kapitel
- Bernler, G & Johnsson, L (2001) *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur
- Bergmark, Å & Lundström, T (1998) *Metoder i socialt arbete: om insatser och arbetssätt i socialtjänstens individ- och familjeomsorg*. Socialvetenskaplig tidskrift, 5
- Bergmark, Å (2000) *Arbete med socialbidrag – organisation, metoder och insatser* (Puide, A red 2000) Stockholm: Förlagshuset Gothia
- Bergmark, Å & Lundström, T (2006) *Metoder i socialt arbete – vad är det?* i Meeuwisse, A (red.) & Sunesson, S & Svärd, H (2006) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur
- Bergmark, A & Bergmark, Å & Lundström, T (2011) *Evidensbaserat socialt arbete – teori, kritik, praktik*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Bergmark, Å & Bäckman (2007) *Socialbidragstagandets dynamik – varaktighet och utträden från socialbidragstagande under 2000-talet i Välfärdens ansikte mot 200-talet*. Social vetenskaplig Tidskrift, årgång 14, nr 2-3. Lund: Wallin & Dahlholm boktryckeri.
- Bergmark, Å & Lundström, T & Minas, R & Wiklund, S (2007) *Socialtjänsten i blickfånget – organisation, resurser och insatser*. Stockholm: Natur & Kultur – skriva in kapitel
- Bryman, A (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Dahl, E & Lorentzen, T *Active labour market programmes in Norway: are they helpful for social assistance recipients?* Journal of European Social Policy 15.1 (Feb 2005): 27--45.
- Eide & Eide (2010) *Kommunikation i praktiken*. Malmö: Liber.
- Hjort, T (2010) *Uppdrag självförsörjning – reflektioner kring arbete med socialbidrag*. Fokus-Rapport 2010:6. Kalmar: Leanders Grafiska.
- Hasenfeld, Y (1992) *Human services as complex organizations*. London: Sage Publications, Inc.
- Jacobsen, D I & Thorsvik, J (2008) *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.

Kvale, S och Brinkman, S (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Meeuwisse, A (red.) & Sunesson, S & Svärd, H (2006) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur

Mörk, E (2011) *Från försörjningsstöd till arbete – hur kan vägen underlättas?* Rapport 2011-6. Uppsala: Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering (IFAU)/Arbetsdepartementet.

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

Puide, A (red) (2000) *Vad kan forskningen göra för socialbidragstagarna? I Socialbidrag i forskning och praktik*. Stockholm: Förlagshuset Gothia

Revstedt, P (2007) *Motivationsarbete*. Stockholm: Liber.

Svensson, K & Johnsson, E & Laanemets, L (2010) *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur – skriva in kapitel

Salonen, T (2010) *Svensk socialbidragsforskning under 2000-talets första år*. Socionomen – facktidskrift för kvalificerat socialt arbete. 2010/4.

Thomassen, M (2007) *Vetenskap, kunskap och praxis – introduktion i vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups.

Thurén, T (2007) *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber

Sidor från webben:

<http://www.socialstyrelsen.se/ekonomisktband>

<http://www.socialstyrelsen.se/>

http://www.goteborg.se/wps/portal/!ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gjU-9AJyMvYwMDSycXA6MQFxNDPwtTIwMDA30_j_zcVP2CbEdFAG2QuKI!/d13/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZfmjVLUUIySjMwMDICRDAyVEQ0MU44NTIwMTI!/

Bilaga 1

Missiv

Information om deltagande i c-uppsats ” Från socialbidrag till självförsörjning – vad fungerar enligt socialsekreterare”

Mitt syfte är: Att undersöka vad socialsekreterarna anser fungerar i arbetet med att hjälpa klienter från socialbidrag till självförsörjning.

Jag vill framhålla att din medverkan är frivillig och att du när som helst kan avbryta din medverkan utan att detta på något sätt får konsekvenser för dig.

Den information du ger förvaras så att ingen obehörig har tillgång till den. I den skriftliga rapporten, som redovisar resultatet, kommer informationen återges så att enskilda individer inte kommer att kunna identifieras.

Avslutningsvis vill jag meddela att du gärna får ta kontakt med mig för ytterligare information antingen per telefon eller per mejl.

Med vänlig hälsning

Ulrika Lindblad

Samtycke för deltagande i c-uppsats

Härmed samtycker jag till att delta i nämnda uppsats och att medverka i en enskild intervju. Jag har tagit del av såväl skriftlig som muntlig information om uppsatsens syfte. Jag har också informerats om innebörden av mitt deltagande, att jag när som helst kan avbryta min medverkan utan att detta på något sätt får konsekvenser för mig, samt att den information jag ger kommer att behandlas på ett sätt att min identitet inte röjs.

-----Göteborg 2012-03-07

Bilaga 2

Intervjuguide

Inledande frågor

Namn:

Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?

1. Kan du berätta vad du anser fungerar i arbetet med att hjälpa klienter från socialbidrag till självförsörjning?

Beskriv så detaljerat som möjligt.

2. Vilka är framgångsfaktorerna?

3. Vad påverkar arbetet i övrigt?

4. Beskriv vad du har sett fungerar/ger framgång utifrån följande teman:

a. Utredning (samtal, klienttid sammanhangsmarkering ...)

b. Arbetssätt/Metoder

c. Relation/samspel

d. Delaktighet

e. Uppföljning/arbetsplan

f. Insatser

g. Samverkan

h. Organisation

i. Övrigt!