



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# ”Ska han till oss överhuvudtaget?”

En kvalitativ studie av specialiseringen  
inom socialtjänst

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp  
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits  
Grundnivå  
Datum: 2013-02-13  
Författare: Jens Persson & Jesper Lindeberg  
Handledare: Linda Mossberg

## Abstract

**Titel:** ”Ska han till oss överhuvudtaget” – en kvalitativ studie av specialiseringens gränser inom socialtjänst

**Författare:** Jens Persson & Jesper Lindeberg

**Nyckelord:** *Specialisering, fokusgrupp, vinjett, nyinstitutionell teori, jurisdiktion*

Syftet med denna studie har varit att genom socialsekreterarnas reflektioner och diskussioner ge en bild av hur specialisering kan skapa gränser mellan olika enheter inom Individ- och familjeomsorgen samt Funktionshinder i en stadsdel i Göteborgs Stad. För att undersöka detta använde vi oss av följande frågeställningar:

1. Hur befäster/bevakar socialsekreterarna organisationens gränser?
2. Hur interagerar socialsekreterarna inom organisationens gränser?
3. Vad innebär organisationens specialisering för socialsekreterarnas arbetssituation?

Studien genomfördes med en kvalitativ ansats genom två fokusgruppsintervjuer. Vid intervju var deltagandet 5 respektive 4 informanter. Intervjumaterialet analyserades utifrån nyinstitutionell teori och begreppen jurisdiktion, gräsrotsbyråkrat, teknologier, institutionella logiker samt isomorfism. Våra fynd presenterades utifrån mikro-, meso- och makronivå. Vi såg hur socialsekreterarna på mikronivå interagerade med varandra genom att hävda sin kunskap och sitt arbetsområde med hjälp av jurisdiktionen. De enheter de arbetar inom är i sin tur befästa med strukturer och teknologier som avgränsar socialsekreterarna från varandra och styr deras arbete och vilken klientgrupp de ska möta. Vi kunde se hur gräsrotsbyråkraten inom socialsekreteraren försöker skapa någon form av kontroll och mening i sitt arbete där hen endast arbetar med en del av klienten och riskerar att alieneras från denne. En nivå ovanför enheterna och förvaltningens ramar kunde vi se hur de institutionella logikerna utgör ytterligare en skiljelinje mellan socialsekreteraren och dess organisation. Slutligen kunde vi se hur hela detta fält socialsekreteraren rör sig i, omfattas av de isomorfa processer som äger rum mellan professionen och organisationen.

# Innehållsförteckning

<b>Förord</b> .....	<b>i</b>
<b>1. Introduktion</b> .....	<b>1</b>
1.1 Inledning till vår studie .....	1
1.2 Tidigare forskning .....	2
1.3 Problemområde .....	6
1.4 Syfte och frågeställning .....	7
1.5 Förförståelse .....	7
1.6 Begrepp .....	7
1.7 Den undersökta stadsdelen .....	8
<b>2. Metod</b> .....	<b>10</b>
2.1 Valet av kvalitativ metod .....	10
2.2 Fokusgruppsintervju .....	10
2.2.1 Val av undersökningsmetod .....	10
2.2.2 Utformning av intervjuguide .....	11
2.3 Urval av informanter .....	12
2.4 Etiska övervägande .....	13
2.5 Genomförande .....	15
2.6 Bearbetning och analys av intervjuerna .....	16
2.7 Tillförlitlighet .....	17
2.8 Metodkritik .....	18
<b>3. Teoretiskt ramverk</b> .....	<b>19</b>
3.1 Nyinstitutionell teori .....	19
3.1.1 Organisationers struktur .....	21
3.1.2 Människobehandlande organisationer .....	22
3.1.3 Gräsrotsbyråkrati .....	23
3.2 Jurisdiktion .....	24
3.3 Sammanfattande kommentar .....	25
<b>4. Resultat och analys</b> .....	<b>26</b>
4.1 Organisationens funktioner .....	26
4.2 Vad gör vi? .....	30
4.3 Vad är vad? Och vem gör det? .....	31
4.4 Analys .....	34
4.4.1 Mikronivå .....	34
4.4.2 Mesonivå .....	35
4.4.3 Makronivå .....	37
4.4.4 Från mikro till makro .....	39
<b>5. Avslutande diskussion</b> .....	<b>40</b>
<b>Litteraturförteckning</b> .....	<b>44</b>
<b>Bilagor</b> .....	<b>46</b>
Bilaga 1 – Informationsbrev 1 .....	46
Bilaga 2 – Informationsbrev 2 .....	47
Bilaga 3 – Intervjuguide .....	48
Bilaga 4 – Vinjett 1 .....	49
Bilaga 5 – Vinjett 2 .....	50
Bilaga 6 – Vinjett 3 .....	51
Bilaga 7 – Vinjett 4 .....	52

## Förord

Vi har nu med denna uppsats fått möjlighet att fördjupa oss i ett ämne som vi tycker är väldigt roligt och intressant. För att göra vår uppsats så lättläst och begriplig som möjligt väljer vi att här ge en mindre inblick i vad du ska komma att få läsa. Vår studie tar sin utgångspunkt i den tidigare forskningen om organiseringen av socialtjänsten. Utifrån våra egna erfarenheter och den tidigare forskningen presenterar vi sedan det problemområde vi har funnit och det syfte samt frågeställningar vilka har följt med oss under uppsatsens gång. Därefter problematiserar vi uppsatsämnet utifrån vår förförståelse och förklarar de begrepp vi använt och beskriver den stadsdel vi har studerat.

I metodkapitlet presenterar vi den forskningsmetod vi har använt oss av, de etiska överväganden vi stått inför samt det urval av informanter vi har gjort. Uppsatsen fortsätter med en genomgång av det teoretiska ramverket, bestående av nyinstitutionell teori och professionsteori, vilka vi har valt att använda.

Efter den teoretiska genomgången följer kapitlet ”Resultat och analys”. För att kopplingen mellan de båda delarna ska bli tydligare har vi valt att presentera dessa tillsammans. I analysavsnittet i detta kapitel rör vi oss från ett mikro- till ett makroperspektiv på vårt intervjumaterial för att belysa hur organisation och profession samverkar på de olika nivåerna. Avslutningsvis försöker vi besvara våra frågeställningar i en sammanfattande diskussion där vi även sammankopplar våra fynd med tidigare forskning samt ger dig som läsare förslag på framtida forskning vi ser behov av.

Denna uppsats är en produkt och ett resultat av vårt gemensamma arbete. Tillsammans har vi skrivit och gjort alla delar du nu kommer att få ta del av. Något enskilt arbete har inte ägt rum, utan det är i sanning vår uppsats.

Innan vi börjar denna resa vill vi framförallt tacka våra informanter, vars deltagande har möjliggjort denna uppsats. Vi vill även tacka våra kurskamrater som hjälpt oss genom vårt skrivande, och vi vill även ge en ros till vår handledare, Linda Mossberg, för all stöttning hon har gett os. Tack för alla snabba svar, Linda!

*Jens Persson &  
Jesper Lindeberg  
Göteborg  
2013-02-13*

# 1. Introduktion

## 1.1 Inledning till vår studie

När den nya socialtjänstlagen trädde i kraft i början av 1980-talet var ett ledande syfte med lagens utformning att socialt arbete inom myndighetsutövning skulle ha en helhetssyn. Det arbete som utfördes utifrån kommunal regi skulle vara integrerat<sup>1</sup> för att underlätta de hjälpsökandes kontakt med socialtjänsten och minska risken för att klienter hamnar i det så välbesökta gränslandet mellan specialiserade enheters områden. I proposition 1979/80:1 talas bland annat om att "(s)ocialtjänstens olika funktioner bör närmas varandra och onödiga kompetensgränser bör suddas ut" (Regeringens proposition 1979/80:1).

Hela vår socionomutbildning på Göteborgs Universitet har varit starkt kopplad till stadens socialtjänst. Våren 2012 hade vi vår praktik förlagd till myndighetsutövning inom socialtjänsten i en stadsdel i Göteborgs Stad. Att nu äntligen gå in i den organisation som hade varit fokus för våra studier under flera år, innebar att vi skulle försöka aktualisera den kunskap vi hade samlat på oss. Under studiernas gång har det varit just helhetssynen som har varit ett övergripande förhållningssätt för det sociala arbete vi vill vara med och utföra. När vi då tog steget från universitetet ut i socialtjänsten möttes vi båda två ganska snabbt av en annan verklighet än den socialtjänstlagen hade syftat till. I den organisation vi verkade fanns det förhållandevis vattentäta skott mellan olika enheter och verksamhetsområden. Organisationen var i hög grad specialiserad, där exempelvis ett så "snävt" arbetsområde som ekonomiskt bistånd var förlagt till inte mindre än sex enheter.

Vi menar inte att en helhetssyn inom socialt arbete är helt oproblematiskt. Ett integrerat arbetssätt inom socialtjänsten innebär att en och samma socialsekreterare handlägger klienter med stödbehov i flera och kvalitativt olika områden, såsom försörjning, missbruk och barnavård (Bergmark & Lundström, 2005; Lundgren, Blom, Morén, & Perlinski, 2009). Detta ställer inte bara höga krav på den enskilde socialsekreteraren utan kan även orsaka en osäkerhet i ärendetyper socialsekreteraren sällan stöter på. För vår del är helhetssynen och det integrerade arbetssättet det perspektiv vi har med oss från universitetet och det perspektiv vi ser samhället i allmänhet och socialtjänsten i synnerhet ur.

Det föll sig därför ganska naturligt då vi började planera vår kommande C-uppsats att undersöka hur dessa två synsätt och organisationsformer (helhetssyn kontra specialisering) verkar inom socialtjänsten, då detta kan ses som en dikotomi. Eftersom vi var osäkra på exakt vad och hur vi ville studera socialtjänsten som organisation utgick vi från vad forskare tidigare har sett och kommit fram till. Vår studie och denna uppsats tar på så sätt avstamp i den tidigare forskningen.

---

<sup>1</sup> Med begreppet integrerat menar vi en organisationsform som syftar till att varje socialsekreterare arbetar med flera olika typer av problemområden. I uppsatsen används begreppen integrerad, generalist och helhetssyn synonymt för att benämna en sådan arbetsform. Den integrerade arbetsformen står i motsats till den specialiserade.

## 1.2 Tidigare forskning

Inledningsvis valde vi att göra sökningar efter vetenskapliga artiklar och avhandlingar i några av de databaser som tillhandahålls av Göteborgs Universitetsbibliotek. Vi valde framförallt att använda oss av databaserna *Proquest social services abstract* och *Scopus*, vilka fokuserar på publicerat material inom fältet socialt arbete. Databaserna möjliggjorde även för oss att finna internationella publikationer. Vid databassökningen använde vi oss av följande begrepp: *organization, social welfare, personal social service, specialization, integrated, inter agency, boundary work* och *domain*. Begreppen valde vi inledningsvis för att täcka in vad som skrivits om socialtjänsten som organisation, och vi byggde sedan på och vidareutvecklade dem efterhand som vi fann andra vanligt förekommande nyckelord. Vi gjorde även sökningar i svenska databaser, exempelvis *Swepub* och *Libris*, där vi använde svenska motsvarigheter till dessa sökord. Den ursprungliga mängden tidigare forskning vi har tagit del av, har under studiens gång skurits ned till följande artiklar nedan. Dessa har funnits med som ett bollplank under hela uppsatstiden.

Staffan Johansson (2005) ger i sin forskningsöversikt över de studier vilka hade publicerats kring socialtjänsten som organisation under perioden 1990-2000 en bild av socialtjänstens organisation som ett relativt utforskat område. I sin studie har Johansson analyserat 102 stycken publikationer från olika forskningsdiscipliner, och drar utifrån detta material slutsatsen att de olika tillvägagångssätten och metodvalen vid forskningsstudier om socialtjänstens organisation skiljer sig kraftigt åt. Johansson menar därmed att det inte finns någon specifik och universell forskningsmetod när det kommer till dessa studier, vilket han ser som en svaghet. Ur ett teoretiskt perspektiv framhäver Johansson hur den svenska forskningen framförallt vilar på internationella teorier kring organisation. Han lyfter framförallt fram Yeheskel Hasenfeld och Michael Lipsky, vilka är några av förgrundsgestalterna till nyinstitutionell teori. Enligt Johansson kan detta dock vara problematiskt, då internationella teorier kan vara svårtillämpliga på svenska förhållanden. Johansson ser dock ett behov av fler empiriska studier kring socialtjänsten som organisation, och framförallt studier gällande samverkan mellan socialtjänst och andra människobehandlande organisationer (Johansson, 2005).

I samma nummer av *Socialvetenskaplig tidskrift* där Johanssons forskningsöversikt har publicerats förekommer även en artikel av socialtjänstens organisering författad av Åke Bergmark och Tommy Lundström. Deras artikel syftar till att granska hur specialisering kommer till uttryck inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg samt koppla samman detta med genomförda organisationsförändringar (Bergmark & Lundström, 2005). Bergmark och Lundströms artikel baseras på material från en tidigare kvantitativ studie, vid namn Individ- och familjeomsorgsprojektet, där ansvariga inom socialtjänsten i 100 kommuner intervjuades kring deras organisation. Enligt Bergmark och Lundström har det skett en markant förändring sedan 1980-talet i hur försörjningsstödsarbete bedrivs. Handläggning av ekonomiskt bistånd har skiljts från barna- och missbruksvård i majoriteten av kommunerna, socialtjänstens organisation har på så sätt specialiserats. Även inom handläggningen av ekonomiskt bistånd har en specialiseringsförändring skett, där användningen av mottagandefunktioner och förenklad ärendehantering (exempelvis byråassistenter)

har blivit allt vanligare. Enligt Bergmark och Lundström kan specialiseringsförändringen förklaras med:

(1) politiska förändringar, (2) påverkan från professionen, (3) ändrade ekonomiska villkor samt (4) förändrad 'efterfrågan' (Bergmark & Lundström, 2005, s. 144).

De politiska förändringar Bergmark och Lundström (2005) menar främst har påverkat socialtjänsten som organisation är att kommunerna i större utsträckning än tidigare har möjlighet att påverka verksamheten. Detta har enligt dem medfört att marknadsmodeller och privata lösningar har blivit en bestående aspekt av det sociala arbete som utförs i kommunal regi. Socionomprofessionen har framförallt påverkat organiseringen av socialtjänsten genom att ge stöd åt idéer om behovet, ur framförallt etisk synvinkel, av uppdelningen av myndighetsutövande och behandlande socialt arbete. Enligt Bergmark och Lundström har den ekonomiska krisen i början av 1990-talet medfört en förändring i organisationens utformning, där varje fokus har legat på att output från skattepengar ska bli så hög som möjligt. Exempel på detta är öppenvårdsinsatser, vilka ses som mer kostnadseffektivt än institutionsvård. Den förändrade efterfrågan tar sin tydligaste form, enligt Bergmark och Lundström, i efterfrågan på barnvårdsinsatser, vilket på flera orter har lett till specifika ungdomsenheter. En av deras mer vassa kommentarer till läget inom svensk socialtjänst är att om socialtjänsten stöter på ett nytt problemområde "är det organisatoriska svaret att skapa en ny enhet", snarare än att bredda de existerande enheternas arbetsområden (Bergmark & Lundström, 2005, s. 143).

I sin avhandling *Administering poverty – studies of intake organization and social assistance in Sweden* (2005) undersöker Renate Minas, med kvantitativ metod, hur mottagandefunktionen inom socialtjänsten har uppstått och vilka konsekvenser det får på det sociala arbetet och för enskilda klienter. Hon menar framförallt att specialiseringen sågs som en metod för att öka den enskilde socialsekreterarens produktivitet och på så sätt skapa en effektivare organisation. Minas bidrar med ytterligare en bild av hur socialtjänsten idag är en specialiserad organisation. Hon finner dock att det existerar skillnader mellan Sveriges kommuner i vilken omfattning mottagandefunktionen är specialiserad. Det samband Minas finner mellan graden av specialisering kan till stor del förklaras med kommunens storlek, där större kommuner i högre grad än mindre är specialiserade (Minas, 2005).

Inom ramen för forskningsprojektet *Specialisering eller integration av socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Effekter på insatser och resultat* har en forskargrupp bestående av Björn Blom, Stefan Morén, Minna Lundgren och Marek Perlinski publicerat flera artiklar och även en avhandling inom ämnet socialtjänstens organisation. Projektgruppen har använt sig av såväl kvalitativa som kvantitativa metoder i sitt arbete.

Projektets inledande studie undersöker hur organiseringen av socialtjänsten har förändrats under perioden 1988-2008. Med hjälp av ett datamaterial Lundgren m.fl. har insamlat via samtliga Sveriges 290 kommuners hemsidor studerar de hur dagens socialtjänst är organiserad, och jämför detta material med en tidigare studie utförd av Bengt Eriksson och Per-Åke Karlsson från 1989 (Lundgren m.fl. 2009). Lundgren m.fl. drar utifrån sitt material slutsatsen att det har skett en

markant förskjutning i antalet kommuner som har en specialiserad Individ- och familjeomsorgsorganisation, från 51 procent i slutet av 1980-talet till 93 procent i mitten av 2000-talet. De förklarar denna förändring bland annat med hjälp av de fyra faktorer Bergmark och Lundström använder sig av (Bergmark & Lundström, 2005; Lundgren m.fl. 2009). Utöver dessa faktorer ser Lundgren m.fl. även socionomprofessionens vilja att öka sin status som en påverkansfaktor till specialisering, detta trots socionomutbildningens inriktning mot generalistkompetens. De hävdar även att Individ- och familjeomsorgen som organisation påverkas av andra organisationers organisering, denna påverkan kallas isomorfism vilket är ett begrepp inom nyinstitutionell teori. Enligt Lundgren m.fl. innebär detta att en organisation försöker efterlikna andra liknande organisationer för att på så sätt uppnå högre legitimitet och effektivitet (Lundgren m.fl. 2009).

Lundgren m.fl. lyfter även ett varningens finger för eventuella konsekvenser specialiseringen kan få på det sociala arbetet. Enligt dem kan den specialiserade organisationen, med dess avgränsningar av arbetsområden enheter emellan, komma att resultera i att klienters problem definieras utifrån organisationens redan existerande ramar. Vilket även kan innebära att klienter vars problem inte stämmer överens med organisationens struktur och problemdefinitioner ”faller mellan stolarna” (Lundgren m.fl. 2009).

Därefter publicerade Morén m.fl. (2010) en komparativ studie där de försökte beskriva och jämföra skillnader i socialarbetares arbetssätt beroende på organisationsformen i den kommun socialarbetaren är verksam. Undersökningen genomfördes utifrån kvalitativa metoder i tre olika kommuner med skilda organisationsformer. En kommun har en specialiserad organisation, en har integrerad och den tredje har en ”blandad” organisation. Morén m.fl. drar bland annat slutsatsen att det sociala arbetet inom socialtjänsten, oavsett organisationsform, är i behov av samarbete inom organisationen, för att utfallet av arbetet skall bli så bra som möjligt och möta klienternas efterfrågan. Hur samarbetet ser ut och bedrivs skiljer sig dock åt mellan de olika organisationsformerna. De menar att samarbetet inom den specialiserade organisationen syftar till att skapa helhetssyn i ett specifikt ärende, till skillnad från den integrerade modellen där samarbetet ämnar till att ge spetskunskaper (Morén m.fl. 2010). Morén m.fl. exemplifierar detta tillstånd inom den specialiserade organisationen med ett citat från en av deras informanter:

Skulle jag vara chef i den här organisationen, då skulle jag vilja att mina medarbetare hade koll på vad var och en och de olika enheterna gör för något (Morén m.fl. 2010, s. 197).

Citatet tolkar vi som ett uttryck för socialarbetarnas brist på insikt i andra enheters arbetsområden inom en specialiserad organisation. Morén m.fl. drar även slutsatsen att socialtjänstens organisationsform påverkar vilken form av perspektiv som blir dominerande för socialarbetarnas arbetssätt. Med detta menar de att socialarbetare i en specialiserad organisation handlar utifrån en myndighetsroll, till skillnad från socialarbetaren inom den integrerade organisationen vilken i större utsträckning agerar utifrån en professionsroll. Detta innebär att socialarbetare har olika syn på sitt eget arbete beroende på vilken organisationsform man själv arbetar inom (Morén m.fl. 2010). I sin avhandling *Skilda världar – specialisering eller integration i socialtjänstens individ- och familjeomsorg* har



Marek Perlinski (2010) även studerat hur socialsekreterare från olika organisationsformer resonerar kring för- och nackdelar med den egna organisationen. Enligt Perlinski framhöll socialarbetarna från en specialiserad organisation fördelar såsom möjligheten till specialisering och spetskompetens och samarbete mellan individuella specialister. Samtidigt vidhöll de flera olika nackdelar, som revirtänkande, hög arbetsbelastning, samarbetssvårigheter och att socialarbetaren genom specialiseringen tappar annan relevant kunskap kring klienternas situation (Perlinski, 2010).

Utifrån ett professionsperspektiv har framförallt Andreas Liljegren (2008) bidragit till forskningen om hur socionomer konstruerar sitt arbetsområde i avhandlingen *Professionellt gränsarbete - socionomexemplet*. Där sammanför Liljegren fyra vetenskapliga artiklar han tidigare har publicerat i bland annat *European Journal of Social Work* och *Socionomen*, vilka behandlar hur professioner i allmänhet och socionomer i synnerhet genom språkbruket etablerar gränser mellan och inom olika verksamhetsområden. Liljegren har, då avhandlingen består av fyra separata studier, använt sig av flera olika metoder för att undersöka dessa gränsdragningar. Ett genomgripande tema i hans studier har dock varit att fokusera på språkbruket och för detta har han använt diskursanalys. Undersökningarna baseras på såväl fokusgruppsintervjuer som litteraturstudier. Slutligen kommer Liljegren fram till slutsatsen att det förekommer två olika typer av gränsarbete bland de grupper av socionomer han har undersökt, ett särskiljande arbete och ett sammanhållande. I studien är det framförallt socionomer inom vad Liljegren kallar behandlingsgrupper (missbruksvård, barnavård etc.) som genom språket försöker särskilja sig från de socionomer som arbetar inom försörjningsstödsgруппerna och betona skillnader i kunskapsområden och färdigheter. Till skillnad från socionomerna i försörjningsstödsgруппerna, vilka söker ifrågasätta skillnader och bryta ner eventuella gränser mellan grupperna. Liljegren resonerar kring hur behandlingsgrupperna försöker distansera sig från försörjningsstödsgруппernas, i deras ögon, enklare arbete och betonar värdet i sitt eget arbete. Han drar slutsatsen att behandlingsgrupperna eftersträvar den högre status som ofta medföljer behandlande yrkesgrupper (såsom ex. psykologer), och på så sätt vill skapa gränser till det mer administrativt och byråkratiska arbete som utförs inom försörjningsstödsgруппerna. Försörjningsstödsgруппerna å sin sida försöker undanröja eventuella skillnader mellan arbetsgrupperna, betonar värdet av det arbete de utför och att deras arbete är lika svårt som behandlingsgruppernas. De konstruerar på så sätt gränserna snarare gentemot andra professioner än inom den egna yrkesgruppen (Liljegren, 2008).

Sammanfattningsvis har vi genom vår forskningsöversikt kommit i kontakt med ett flertal vetenskapliga verk och artiklar kring organiseringen av socialtjänsten och socionomprofessionens verkan inom dess ramar. Vi har i vår genomgång aktivt sökt internationell forskning kring detta område. Detta har dock varit problematiskt då de studier vi har funnit vilka angränsar till området har varit svåra att tillämpa på svenska förhållanden. När det gäller socialtjänstens organisering skiljer sig Sverige markant i förhållande till andra OECD-länder (Olofsson, 2009). Ursprungligen trodde vi att vi skulle kunna finna studier kring Sveriges grannländer, men något sådant har vi dessvärre inte funnit i de internationella databaserna. När vi har läst de svenska studierna som vi har redogjort för ovan, har även dessa forskare betonat bristen på relevanta

vetenskapliga studier med internationell koppling inom området socialtjänstens organisation (Bergmark & Lundström, 2005; Lundgren m.fl. 2009). Den tidigare forskning vi fann och tog del av hjälpte oss att problematisera våra upplevelser under praktiken, vilket leder oss in på nästa område i denna uppsats.

### **1.3 Problemområde**

Vår praktikperiod gav oss insikt i arbetet med försörjningsstödshandläggning inom socialtjänsten. Vi kunde under denna termin flera gånger se och uppleva situationer och händelser vi kom att ställa oss fundersamma till. Oftast rörde detta sig om diskussioner inom organisationen kring vart ett specifikt ärende och därigenom problemområde hörde hemma och fick ”bäst hjälp”. Gränserna och skiljelinjerna inom organisationen var tydliga i vissa avseenden men även otydliga i andra.

Den tidigare forskningen visar på att Sverige under de senaste 30 åren har rört sig mot en allt mer specialiserad organisering av socialtjänsten. Specialiserings-trenden är på så sätt väl utforskad och de forskare som har undersökt detta har, ur ett teoretiskt perspektiv, lyft flera konsekvenser denna utveckling kan ha haft och kan komma att få för det sociala arbetet samt socionomprofessionen. Exempel på sådana konsekvenser är: att klienter faller mellan stolar, revirtänkande uppstår inom organisationen samt socionomprofessionen utvecklas till flera olika specialister istället för generalister. Dock är dessa eventuella konsekvenser av specialiseringen tämligen outforskade, vilket flera forskare poängterar bör studeras mer (Morén m.fl. 2010; Bergmark & Lundström, 2005; Johansson, 2005).

Även inom ledningen för den stadsdel vi var verksamma i har det funnits en diskussion kring hanteringen av otydliga gränsdragningar mellan enheter. I det inledande stadiet till denna studie blev vi inbjudna till ett ledningsgruppsmöte tillsammans med enhetschefer och 1:e socialsekreterare inom samtliga enheter vilka arbetar med myndighetsutövning. Mötet var en del i en serie sammankomster för denna arbetsgrupp, vilka syftade till att kartlägga och definiera enheternas arbetsområden. Vid detta möte diskuterades därmed flera av de existerande problem som finns i och med enheternas specialiserade arbetsområden. Vi såg denna inbjudan som en möjlighet till att göra en observation för att på så sätt skapa oss en bakgrundsbild av problematiken inom stadsdelen. Denna observation används därmed inte som forskningsmaterial för denna studie, utan endast som en bakgrund. Det observationen gav oss var framförallt de konkreta problem som existerar i gränserna mellan enheterna, exempelvis vilken enhet som ansvarar för bostadslösa eller funktionshindrade med missbruksproblematik.

När vi sammanfogar våra egna erfarenheter av arbete inom socialtjänst med de problem den tidigare forskningen inom detta område har observerat samt den konkreta bilden av läget i stadsdelen vilken observationen gav oss, upplever vi att dessa pusselbitar tillsammans inte skapar hela bilden. En av dessa bitar som vi tror behövs för att bidra till att lägga detta pussel är specialiseringens gränsskapande effekter mellan enheterna inom en organisation.

## 1.4 Syfte och frågeställning

Syftet med denna studie är att genom socialsekreterarnas reflektioner och diskussioner ge en bild av hur specialisering kan skapa gränser mellan olika enheter inom Individ- och familjeomsorgen samt Funktionshinder i en stadsdel i Göteborgs Stad.

För att undersöka detta använder vi oss av följande frågeställningar:

1. Hur befäster/bevakar socialsekreterarna organisationens gränser?
2. Hur interagerar socialsekreterarna inom organisationens gränser?
3. Vad innebär organisationens specialisering för socialsekreterarnas arbets-situation?

## 1.5 Förförståelse

Monica Dalen (2007) beskriver förförståelse som ett instrument som konstant är närvarande i forskningsprocessen och därmed är en aspekt vi som forskare aldrig kan ignorera. Det faktum att vi båda har arbetat och praktiserat i den undersökta stadsdelen innebär på så sätt att vår förförståelse kan ha inverkan på vår uppsats. I rollen som socialsekreterare har vi arbetat tillsammans med flera av dem vi senare har kommit att intervjua. Detta innebar att vi kunde uppmärksamma och analysera berättelser och dialoger som en forskare utan vår förförståelse möjligtvis inte hade uppfattat. Vi har under uppsatsens gång diskuterat med varandra och vår handledare hur detta kan påverka uppsatsen, för att på så sätt motverka och utnyttja förförståelsen som egenskap. Ett av de problemområden vi har behövt och i möjligaste mån har försökt att beakta, är hur vår förförståelse kan komma att innebära att vi tror att vi vet och förstår vad informanten menar när hen säger något under intervjun. För att motverka detta har vi under intervjun i så stor utsträckning som möjligt frågat vidare och bett om förtydliganden vid utsagor som vi först tror oss förstå.

Vi tror även att vår teoretiska bakgrund kan ha påverkat vår förförståelse. Vi anser oss båda två, liksom den institution inom Göteborgs Universitet där vi är verksamma, vara präglade av socialkonstruktionistiska perspektiv. Social konstruktionism innebär enligt Malcolm Payne (2008) ett synsätt där samhället upprätthålls och skapas genom samspelet mellan människor. Samhället är därmed inte något objektivt och statiskt tillstånd, utan något evigt förändrande (Payne, 2008). Detta kan ha påverkat våra val av teorier eftersom vi kan ha undvikit att välja teorier som ser individer och organisationer som fasta enheter fria från omgivningens påverkan.

## 1.6 Begrepp

Vid en första blick på ordet specialisering kan det te sig ganska självklart vad som menas med begreppet. Specialisering är ett förhållandevis vanligt ord som vi stöter på i flera sammanhang och miljöer, ofta för att betona fokusering av kunskap eller färdigheter inom ett givet område. För att definiera begreppet specialisering använder vi delvis Björn Bloms (2004) definition av specialisering. Enligt Blom finns det sex olika typer av specialisering av organisationer:

1. Fält: ex. sjukhus, skola, kyrka etc.
2. Omgivning: ex. socialkontor, fältarbete etc.
3. Ålder: ex. barn, ungdomar, vuxna etc.
4. Problem: ex. psykisk hälsa, missbruk, ekonomi etc.
5. Metod: ex. kognitiva metoder, case-management, lösningsfokuserat etc.

6. Funktion: ex. mottagning, utredning, insats.  
(Översättning från Morén m.fl. 2010)

I denna studie har vi valt att utgå från definitionerna av specialisering utifrån punkterna 3, 4 och 6, med andra ord ålder, problem och funktion. Dessa tre är de definitioner en stor del av vår tidigare forskning använder sig av och när vi tillämpar dem på den aktuella stadsdelen kan vi se att de överensstämmer väl med den typ av specialisering som återfinns inom Individ- och familjeomsorgen samt Funktionshinder där.

För att förtydliga effekterna av specialisering väljer vi därför att använda Dag Jacobsen och Jan Thorsviks definition av begreppet:

Specialisering koncentrerar de anställdas uppmärksamhet på närmare specificerade arbetsuppgifter och deras lösning, samtidigt som de systematiskt avskärmas från förhållanden som inte antas vara relevanta för uppgiftslösningen (Jacobsen & Thorsvik, 2008, s. 166).

Jacobsen och Thorsviks definition lyfter fram att det finns något mer än endast en fokusering inom begreppet specialisering. Ur deras definition finns det därmed utrymme för att se hur specialisering kan vara en positioneringsaktivitet. Därmed handlar specialisering inte endast om vad personalen i exempelvis en specialiserad arbetsorganisation gör och utför, vad personalen inte gör hänger även det ihop med deras specialisering (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

De teoretiska begrepp som vi kommer att använda i denna uppsats presenterar vi nedan i kapitel 3.

### 1.7 Den undersökta stadsdelen

Individ- och familjeomsorgen samt Funktionshinder i den stadsdel där vi har genomfört vår studie karaktäriseras av en hög grad av specialisering. Stadsdelen har valt att dela upp dessa delar av socialtjänsten utifrån ålder, funktion och problem. Enhetsuppdelningen kan till stor del beskrivas på följande sätt:

Tabell 1

Enhet
Barn, unga och familj
Ekonomiskt bistånd nära arbetsmarknad
Ekonomiskt bistånd avstånd till arbetsmarknad
Psykiska funktionshinder
Missbruksgrupp
Ungdomsgrupp avstånd till arbetsmarknaden
Fysiska funktionshinder

Samtliga av dessa enheter, utom Barn, Unga och Familj och Fysiska funktionshinder, handlägger ekonomiskt bistånd. Åldersindelningen av de olika enheterna framgår inte helt av tabellen. Klienter som är under 25 år kan dock antingen placeras i Ungdomsgruppen, under förutsättning att de har någon form av arbetshinder, eller till enheten Ekonomiskt bistånd nära arbetsmarknaden, inom

vilken det finns en specifik arbetsgrupp. De enhetsnamn som återfinns i tabellen är vår benämning på dem, utifrån deras arbetsområde, och överensstämmer inte med organisationens faktiska namn. Detta för att förtydliga enheternas arbetsområde och dölja vilken stadsdel som har undersökts.

## 2. Metod

### 2.1 Valet av kvalitativ metod

Ibland blir inte allting som man har tänkt sig. När vi ursprungligen började fundera i banorna att vi ville skriva vår uppsats utifrån ett organisationsperspektiv på hur specialiserade organisationer påverkar det sociala arbetet, var vår ambition att vi skulle göra en kvantitativ studie för att undersöka detta. Med hjälp av en enkätstudie bland samtliga socialsekreterare i den berörda stadsdelen ville vi undersöka hur skillnader mellan de specialiserade enheterna såg ut utifrån bedömningar av fingerade fall. I vår kontakt med ledningen för den aktuella stadsdelen framkom det dock att detta inte lät sig göras. Beslutsfattande sektorschef var av uppfattningen att socialsekreterarna inom stadsdelen redan besvarar och deltar i ett stort antal kvantitativa undersökningar och interna uppföljningsarbeten. Däremot var vi varmt välkomna att genomföra en intervjustudie.

När vi fick detta besked från sektorschefen hade redan en femtedel av uppsatstiden förflutit och vi kände oss, som så många andra studenter i vår sats, stressade och otåliga till att genomföra vår studie. Eftersom vi inte hade några kontaktvägar in till socialtjänsterna i Göteborgs andra stadsdelar eller i andra kommuner, ansåg vi att det vore synnerligen svårt för oss att, inom tidsrymden, genomföra vår kvantitativa studie överhuvudtaget. Enligt Dalen är det relativt vanligt att forskare kommer i kontakt med *gatekeepers* vid sökandet efter informanter. Dessa *gatekeepers* kontrollerar åtkomsten till potentiella intervju-personer, och har på så sätt makten över forskningsfältet (Dalen, 2007). I vår studie blev sektorschefen en sådan *gatekeeper*, vars regler vi var tvungna att följa för att nå fram till det fält vi sökte efter. Vi valde därför att omformulera vårt syfte och våra frågeställningar på ett sådant sätt att det öppnade upp för en kvalitativ metod och accepterade det villkor den berörda stadsdelen hade ställt upp i form av metoden intervjustudie. Då vi ansåg att forskningsområdet var viktigare och mer intressant än själva undersökningsmetoden, var detta ett relativt enkelt val för oss.

### 2.2 Fokusgruppsintervju

#### 2.2.1 Val av undersökningsmetod

För att undersöka specialiseringens konsekvenser och effekter på handläggning inom myndighetsutövning i socialtjänsten har vi valt att använda oss av fokusgruppsintervjuer. Alan Bryman (2011) beskriver hur fokusgruppsintervjuer har sitt ursprung i marknadsundersökningar för att undersöka hur nya varor och reklam tas emot av en bredare publik. Enligt Svend Brinkeman och Steinar Kvale har fokusgruppsintervjuer sedan 1980-talet blivit allt vanligare inom samhällsvetenskaplig forskning. De menar att fokusgruppsintervjuerna kan möjliggöra ett friare diskussionsklimat i intervjun, där respondenterna, under intervjuarens ledning, kan uttrycka sina uppfattningar i ämnet samtidigt som de hör och positionerar sig själva i förhållande till de andra respondenternas åsikter och ståndpunkter (Kvale & Brinkmann, 2009). Bryman karaktäriserar fokusgrupper som en metod för att undersöka åsiktsskillnader inom och mellan grupper. Han menar att metoden synliggör hur individer tillsammans skapar mening kring ett fenomen (Bryman, 2011).

Då vår studie syftar till att ge en bild av hur specialisering kan skapa gränser mellan olika enheter, tänker vi att den typen av information blir tydlig då handläggarna får interagera med varandra i fokusgrupper och gemensamt värdera de frågor som ställs. Bryman (2011) lyfter fram hur interaktionen mellan respondenterna kan påverka dem i deras eget reflekterande och påverkar samtalet kvalitativt, då det får en annan karaktär än vid en enskild intervju.

Målsättningen med våra fokusgrupper har varit att samla två grupper om vardera 5-6 socialsekreterare, vilka delar samma yrkestitel men arbetar i olika specialiserade enheter inom Individ- och familjeomsorgen samt Funktionshinder i den berörda stadsdelen. Genom att samla dessa socialsekreterare och låta dem tillsammans resonera sig fram till olika svar på våra intervjufrågor, hoppades vi inte endast kunna belysa olika svarstyper, utan även hur socialsekreterarna markerar gränsdragning utifrån deras olika arbetsområden och enhetstillhörighet. Om vi hade valt att använda oss av mer traditionella enskilda intervjuer hade sådana skillnader varit svåra att se, då de uttrycks var för sig vid specifika enskilda tillfällen och inte i ett gemensamt tidsrum. På så sätt öppnar vårt val av metoden fokusgruppsintervjuer upp för just den typen av studie vi har ämnat att genomföra.

### **2.2.2 Utformning av intervjuguide**

När vi funderade över hur vi skulle kunna få in information från våra respondenter om hur de uppfattar skillnaderna mellan deras enheter kom vi fram till att vi behöver utgå från någon typ av case eller fallbeskrivning. Genom att presentera en given situation blir det lättare för respondenterna att börja reflektera och för oss att möjligen se skillnader mellan respondenternas klassificeringar. Bryman (2011) beskriver användningen av vinjetter som en god metod både i strukturerade och ostrukturerade intervjuer. Han menar att vinjetten fungerar som en sluten fråga vilket låter respondenten reflektera över den beskrivna situationen och sedan svara hur hen själv hade agerat. Under observationen i ledningsgruppen framkom det vissa tydliga problemområden som socialtjänsten i den undersökta stadsdelen hade svårt att hantera. Det rörde sig framförallt om ärenden som faller mellan missbruk och funktionshinder, bostadslösa och odiagnosticerad psykisk ohälsa eller funktionshinder. Vid observationen fick vi även tillgång till det arbetsmaterial ledningsgruppen hade använt i form av målbeskrivningar för de olika enheterna.

Utifrån den information vi samlade in under observationen samt den förförståelse vi båda bär efter att ha arbetat inom socialtjänsten kunde vi bygga fyra vinjetter (se bilagorna 4-7) kring fingerade ärenden med flera problemområden. Dessa vinjetter fick sedan ligga som bas till vår intervjuguide. Till varje vinjett finns det i sin tur frågor kring vad respondenterna ser som ärendets huvudproblematik samt vart de skulle vilja fördela ärendet. Syftet med intervjun var att vi ville se hur diskussionen kring detta såg ut, vi var med andra ord inte intresserade av något "rätt" svar eller att respondenterna skulle vara eniga. Bryman (2011) lägger vikt vid att utformning av vinjetter ska vara så konkret och sannolik som möjligt. Våra vinjetter består av ärenden med multipla problemområden utifrån ledningsgruppens definitioner och speglar därmed till stor del den verklighet socialtjänsten verkar i. Vi valde även att formulera några bredare och mer allmänna frågor att ställa till informanterna efter vinjettgenomgången. Vår förhoppning med dessa var

att nå fram till en diskussion om socialsekreterarnas möjlighet att påverka organisationen i deras arbete (se bilaga 3).

Inför genomförandet av fokusgruppsintervjuerna valde vi att göra en testintervju för att på så sätt bilda oss en uppfattning om huruvida våra vinjetter innefattade samtliga av de enheter som återfinns i stadsdelen samt de problemområden som framkom vid observationen. Testintervjun genomfördes på några av våra kurskamrater vilka också studerar till socionomer. Samtliga testrespondenter har antingen arbetat i den berörda stadsdelen eller med myndighetsutövning inom Göteborgs Stad. Detta innebar att vi vid testintervjun kunde samla in tankar och reflektioner från personer som, liksom vi, hade en förförståelse av organisationens struktur. Utifrån den respons vi fick justerade vi vinjetterna och intervjuguiden. Justeringarna gällde framförallt förtydligande av vinjettklienternas problematik. Vid testintervjun uppstod ett flertal diskussioner bland testrespondenterna som överensstämde med våra förväntningar på de "riktiga" fokusgruppsintervjuerna. Detta ansåg vi vara en indikation på att våra vinjetter var utformade på ett sådant sätt som stimulerade den typen av diskussion vi sökte till vår studie.

Testintervjun visade även på att de fyra vinjetterna utgjorde ett för stort underlag för att hinnas gå igenom på avsatt tid för intervjuerna. Vi valde därför att låta en av vinjetterna fungera som ett extramaterial i mån av tid. Valet av denna vinjett föll på vinjett 4 då den snarare karaktäriseras av ett erkänt problemområde inom stadsdelen än enheternas uttalade arbetsområde.

### **2.3 Urval av informanter**

I arbetet med att komma i kontakt med socialsekreterare att intervjua tog vi återigen kontakt med den beslutsfattande sektorschefen i stadsdelen. Vi utformade ett kort informationsbrev kring vad studien innebar och syftade till (se bilaga 1), vilken vi distribuerade via sektorschefen ut till samtliga enheter som arbetar med myndighetsutövning. Brevet förmedlade även att studien byggde på frivillighet samt att de socialsekreterare som var intresserade av att bli intervjuade kunde anmäla sig till någon av författarnas e-post.

Vi har tidigare beskrivit hur vi valde att använda oss av fokusgruppsintervju som metod för vår studie, då fokusgrupper möjliggör för oss som forskare att studera hur socialsekreterarna interagerar och positionerar sig i förhållande till varandra. För att ytterligare möjliggöra den formen av diskussionsklimat är det därför viktigt att varje socialsekreterare får möjlighet att komma till tals och inte hämmas av de andra gruppmedlemmarna. Barbro Lennér Axelson och Ingela Thylefors (2005) beskriver hur relativt små antalsförändringar i mindre grupper (7-9 personer) leder till att medlemmen blir allt mer anonymiserad, att varje medlem upplever sitt eget bidragande som mindre viktigt samt att verbal prestation avtar. Inom socialpsykologisk forskning är det ett väldefinierat faktum, liksom Bo Ekehammar skriver, att varje individs prestation inom en grupp är avtagande i förhållande till antalet deltagare (Ekehammar, 2007). Utifrån denna kunskap valde vi att begränsa antalet deltagare i varje fokusgrupp till 4-6 personer. Vår förhoppning var att vi på så sätt skulle skapa goda samtalsklimat i grupperna, där varje medlem skulle uppmuntras till att komma till tals och ge uttryck för sina tankar och reflektioner.



Vår ambition var att få informanter från samtliga enheter inom Individ- och familjeomsorgen och Funktionshinder samt att vid varje intervjutillfälle få en blandad sammansättning av socialsekreterare utifrån enhetstillhörighet. Då antalet enheter uppgår till sju stycken, vilket är mer än de 4-6 deltagare vi har valt att begränsa till per tillfälle, försökte vi få till stånd att det totala antalet informanter representerade samtliga enheter. Vi valde att försöka få informanter från varje enhet för att på så sätt få möjlighet till att få en mångfald av reflektioner i fokusgruppsintervjuerna. Med representanter från samtliga enheter hoppades vi att eventuella gränser skulle bli tydligare, då fler kontaktytor öppnas upp och samverkar, vilket i sin tur skulle möjliggöra vår analys av sådana gränsdragningar.

Under urvalsprocessen fick vi av en slump reda på att en av cheferna i stadsdelen hade presenterat vår undersökning på följande sätt, vilket inte var vår avsikt. Den aktuella chefen hade informerat sin personalgrupp att om inte en av dem frivilligt anmälde sig till studien, så skulle hen utse en person. Vi vet inte exakt hur detta missförstånd har uppkommit, då det står tydligt i såväl vårt första som andra informationsbrev, vilka skickades till sektorschefen, hur viktigt det är att deltagandet är frivilligt (se bilaga 1-2).

I efterhand kan vi se att informationen utifrån vårt informationsbrev inte gick ut via de kanaler och på ett sådant sätt som vi först hade tänkt. Genom kontakt med några av de socialsekreterare som arbetar i stadsdelen, vilka vi personligen känner, fick vi veta att personalen i ett flertal enheter inte hade fått vår inbjudan. Detta visade sig även då endast ett fåtal intresserade anmälde sig till studien. Trots att vi visste att antalet informanter skulle komma att bli för få, valde vi att infinna oss vid det bokade intervjutillfället och möta eventuella intresserade som inte hade anmält sig. Det visade sig då att det var några stycken som inte hade anmält sig men trots detta ville delta och kom till intervjun. Dessvärre var det totala antalet informanter för få vid båda intervjutillfällena, för att vi skulle kunna genomföra vår studie. Vi valde därför redan vid första intervjutillfället att boka nya intervjutillfällen med en längre framförhållning. De första två planerade intervjuerna blev således inte av, och vi var tvungna att skjuta fram studien.

De nya intervjutillfällena bokade vi med fem veckors framförhållning efter det att vi på nytt fått ledningens godkännande. De missförstånd vårt informationsbrev hade skapat tog vi dock till oss och valde därför att omformulera det brev vi nu skickade ut inför den nya intervjuomgången (se bilaga 2). I det andra brevet försökte vi förtydliga hur många informanter vi efterfrågade från varje enhet. Detta eftersom några informanter hade uttryckt att första brevet var lite oklart. Vi valde även att betona att deltagande byggde på frivillighet och att inte skulle känna sig tvingad att delta. Inför de nya intervjutillfällena valde vi en annan strategi för att komma i kontakt med socialsekreterarna, där vi tog personlig kontakt med respektive enhetschef och skickade informationsbrevet direkt till dessa för vidarebefordran till personalgrupperna.

#### **2.4 Etiska övervägande**

Vår etiska diskussion utgår från Vetenskapsrådets Forskningsetiska principer - inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning, vilket är det policydokument som används vid Göteborgs Universitet. De forskningsetiska principerna utgörs av

fyra krav: samtyckeskravet, informationskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

Enligt Vetenskapsrådet utgår samtyckeskravet från principen att de deltagande i en studie ställer upp på frivilliga vägar och ges möjlighet att, när de så vill, avbryta intervjun och inte längre delta. Samtycket innebär också att deltagare inte får utsättas för påtryckningar att delta eller repressalier om de väljer att avbryta (Vetenskapsrådet, 2002). I genomförandet av vår studie har vi försökt följa denna riktlinje genom att i brev och kontakt med organisationen förmedla att studien bygger på frivilligt deltagande. Vi har tidigare under rubriken ”Urval av respondenter” redogjort för en problematisk situation som påverkar frivilligheten i deltagandet av studien. Det framkom i samtal att en chef inom förvaltningen i förmedlingen av studien uttalade sig på ett sådant sätt att frivilligheten kan ha äventyrat informanternas möjlighet att inte delta. Vår metod för att avhjälpa och minimera denna risk var att vid själva gruppintervjuerna informera informanterna att allt deltagande var frivilligt och att den som ville när som helst kunde lämna lokalen. Vidare betonade vi att deltagande eller icke-deltagande inte skulle komma att dokumenteras eller föras vidare på något sätt. Om någon valde att inte delta skulle detta inte rapporteras till ledningen.

Trots att vi har försökt förebygga eventuell påverkan på deltagarnas samtycke, kan studiens resultat ha påverkats negativt. Vi tänker att den påverkan som har inträffat är att informanterna antingen lämnar överdrivet positiv information som stadsdelens arbete och organisering, med motivet att uttrycka det de tror ledningen vill höra. Alternativt kan resultatet blivit överdrivet negativt, då socialsekreterarna upplever irritation över påtvingat deltagande till studien. Ytterligare en risk är att informanter som inte kände sig motiverade till deltagande närvarade men inte deltog i diskussionerna, och lämnade på så sätt ingen information. Någon sådan situation uppstod ej då samtliga informanter aktivt deltog i diskussionerna.

Informationskravet vid vetenskaplig forskning innebär att forskaren ska förmedla studiens syfte och klargöra för deltagarna om och hur informationen de ger kommer att hanteras. Enligt Vetenskapsrådet bör denna information lämnas senast vid intervjutillfället och då betona frivilligheten i att delta, samt eventuella risker informationslämnandet kan innebära för den enskilde (Vetenskapsrådet, 2002). I samband med vår urvalsprocess lämnades en presentation av studien och dess syfte. På grund av den eventuella påverkan som vi tidigare har problematiserat kring, valde vi även att ge informanterna möjlighet att läsa och godkänna vårt resultat innan vi påbörjade analysen. Vår ambition med detta var att informanterna själva skulle kunna bedöma möjliga risker för dem att identifieras med vårt sätt att presentera intervjumaterialet.

Konfidentialitetskravet handlar om hur informationen som samlas in vid studien hanteras och hur uppgiftslämnarens identitet skyddas (Vetenskapsrådet, 2002). I kontakten med informanterna, dels via mail men också vid intervjutillfället, har vi därför klargjort att allt intervjumaterial i form av texter, anteckningar och ljudfiler kommer att raderas och förstöras efter denna uppsats godkännande. För att inte röja deltagarnas identitet har vi valt att i presentationen av intervjumaterialet inte koppla enskildas utsagor till enhetstillhörighet. Om vi hade gjort på ett sådant sätt hade det funnits risk att ledningen inom verksamheten hade kunnat identifiera

enskilda socialsekreterare, då urvalsprocessen har gått via organisationsledet. För att läsare av denna uppsats inte ska kunna härleda vilken stadsdel studien har genomförts i, har vi även valt att aidentifiera vinjettpersonernas hemmahörande i presentationen i bilagorna. En risk vi inte har kunnat motverka på ett, enligt vårt tycke, bra sätt är att intervjuerna genomfördes i socialtjänstens lokaler. Anledningen till varför vi valde att genomföra intervjuerna där var att tillmötesgå socialsekreterarnas pressade scheman. Vi tror att om vi hade valt att förlägga undersökningen till exempelvis Göteborgs Universitets lokaler hade det i stort sett omöjliggjort vår studie, eftersom socialsekreterarna då inte hade haft tidsmöjligheten att delta.

Nyttjandekravet reglerar hur det insamlade forskningsmaterialet får användas. En huvudregel inom vetenskaplig forskning är att ett sådant material endast får användas i forskningssyfte (Vetenskapsrådet, 2002). För vår studie behöver inte nyttjandekravet vara någon större aspekt av vår etiska diskussion. Vid genomförande av studier på högre nivå sparas allt insamlat material och kan på så sätt återanvändas till annan forskning och användas för att verifiera studiens resultat. För vår uppsats blir detta dock ej aktuellt, då insamlat material för studier på denna nivå får förstöras, vilket vi väljer att göra. Materialet från våra intervjuer kan på så sätt inte användas till något annat än just det vi har använt det till.

## **2.5 Genomförande**

Fokusgruppsintervjuerna genomfördes under en och samma dag, en intervju gjordes på förmiddagen (intervju 1) och en på eftermiddagen (intervju 2). Vid det första intervjutillfället deltog totalt fem socialsekreterare från fem olika enheter inom socialtjänsten vilka representerade områdena ekonomiskt bistånd, psykiska funktionshinder, missbruk och barn- och familj. Antalet socialsekreterare vid andra intervjutillfället uppgick till fyra stycken, vilka var fördelade inom fyra olika grupper från två enheter. Dessa grupper inom de två enheterna skiljer sig till stor del i vilken målgrupp (ex. ålder och problematik) de arbetar gentemot, och därmed kunde det antas att de uppfattade och reflekterade över våra vinjetter på olika sätt. Dock representerade dessa socialsekreterare endast områdena ekonomiskt bistånd och psykiska funktionshinder, vilket har varit en nackdel för vår studie. Detta innebar att området fysiskt funktionshinder inte företrädde vid något av intervjutillfällena, vilket naturligtvis förminskar våra möjligheter att se eventuella gränser mellan enheterna.

Under den första intervjun befann vi oss i en förhållandevis liten lokal med nio platser runt ett avlångt bord. Vi valde att sätta oss på vars en sida av långbordets ena kant och placerade inspelningsutrustningen på mitten av bordet. Enligt Bryman (2011) kan det vara stora svårigheter att under en fokusgruppsintervju föra anteckningar. Vi valde därför att helt och hållet förlita oss på vår inspelningsutrustning och lägga vårt fokus på att följa diskussionen i grupperna. Vid genomgången av vinjett 2 blev en av deltagarna hämtad på grund av ett jourbesök och deltog därmed återigen i slutet av diskussionen kring vinjett 2. Detta kan ha kommit att påverka vår undersökning på så sätt att vi under dessa minuter av intervjun fick en mindre nyanserad och bredare bild av hur vinjett 2 bedömdes.

Den andra intervjun valde vi att placera oss på samma sätt som i tidigare intervju, men denna gång genomfördes intervjun i en något större lokal. Vi valde att

placera oss på detta sätt vid båda intervjuerna då vi ansåg att en sådan positionering skulle komma att störa diskussionen och påverka informanterna i så liten grad som möjligt. Detta eftersom en av möjligheterna med en fokusgruppsintervju är att informanterna får skapa en diskussionsgemenskap ur vilken intressant data utifrån vårt syfte kan komma att utvecklas. Vi ville med andra ord inte riskera att vara i vägen för denna diskussionsmiljö. Under den andra intervjun uppstod ett flertal avbrott på grund av en telefon som ringde upprepade gånger, vilket kan ha påverkat diskussionen negativt då vi i efterhand har sett att informanterna flera gånger tappade tråden i samtalet när detta inträffade.

I båda intervjuerna utgick vi helt och hållet från intervjuguiden och vinjetterna (se bilagorna 3-7). Dock skiljde sig de båda intervjuerna åt då vi vid andra intervjun hann med vår extra-vinjett 4, tillskillnad från intervju 1. Trots detta var båda intervjuerna ungefär 1 timme och 40 minuter långa.

## **2.6 Bearbetning och analys av intervjuerna**

För att behandla vårt material och göra det överskådligt för oss valde vi att transkribera båda intervjuerna. Kvale och Brinkmann (2009) beskriver hur man som forskare riskerar att mista stora delar av det muntliga språkets styrkor och fördelar vid nedtecknande, och att den ursprungliga källan på så sätt förråds. Samtidigt menar de att transkribering möjliggör en mer strukturerad analys av materialet än vad inspelningarna tillåter (Kvale & Brinkmann, 2009). Bryman (2011) lyfter även fram transkriberingens särskilda vikt vid just fokusgruppsintervjuer, då det annars är svårt att särskilja vilken informant i gruppen som säger vad. Såväl Kvale och Brinkmann (2009) som Bryman (2011) poängterar vikten av noggrannhet vid transkribering eftersom små transkriberingsfel kan orsaka stora syftningsproblem, och därmed påverka intervjuens reliabilitet, då återgivningen möjligtvis inte överensstämmer med det ursprungliga materialet. Vi försökte minska risken för sådana transkriberingsfel och feltolkningar av inspelningarna genom att genomföra transkriberingarna tillsammans och då göra fullständiga transkriberingar där vi skrev ut allt som sades under intervjun. Eftersom vår studie inte syftar till att göra någon form av språkanalys har vi inte haft något behov av att transkribera utfyllnadsord och pauser.

Med hjälp av det transkriberade materialet genomförde vi vår analys utifrån en *meningskoncentrering*. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) syftar en meningskoncentrering till att skapa kortare formuleringar utifrån intervjupersonernas utsagor, för att på så sätt göra det möjligt att studera och jämföra informanternas svar. Genom att studera intervjupersonernas svar och finna likheter och skillnader mellan dessa har vi sedan kunnat utveckla olika teman. Vi har på så sätt använt intervjumaterialet för att utkristallisera olika teman, snarare än att på förhand ha konstruerat olika teman att söka efter. Efter den första genomläsningen skapade vi följande teman utifrån vårt första intryck av hur informanterna diskuterade och resonerade: *Mitt område*, *Ditt område* och *Vad gör vi?*, vilka framförallt urskiljs från vinjettdiskussionerna, samt *Organisation* och *Samverkan och samarbete*, vilka främst återfinns i svaren på våra allmänna frågor. Innebörden av de olika temana återfinns i nedanstående schema.

### Tematiseringsschema

Tema:	Tolkningsord:
Mitt område	Uttryck för vad personen själv arbetar med och vad hen inte arbetar med
Ditt område	Uttryck för vad andra arbetar med och vad andra inte arbetar med
Vad gör vi?	Resonemang kring problematiken i vinjetten samt möjliga arbetsmetoder
Organisation	Uttryck för organisationens påverkan på arbetet
Samarbete och samverkan	Uttryck för samt möjlighet till utbyte över enhetsgränser

I samband med den andra genomläsningen diskuterade vi informanternas utsagor samt diskussioner, och färgkodade hela det transkriberade materialet utifrån våra teman. När vi sammanställde materialet inför presentationen i denna uppsats valde vi dock att sammanfoga de två temana *Mitt område* och *Ditt område* till *Vad är vad? Och vem gör det?*, samt temana *Organisation* och *Samarbete och samverkan* till *Organisationens funktioner*. Detta för att underlätta sammanställningen och presentationen av materialet, för att på så sätt underlätta, såväl för oss själva som för läsaren, en helhetssyn av vår empiri.

### 2.7 Tillförlitlighet

Värdet av en vetenskaplig studie är ofta avhängigt av dess reliabilitet och validitet. Vi kommer här presentera hur vi värderar vår studie utifrån dessa begrepp. Enligt Bryman (2011) kan begreppet reliabilitet delas upp i de två beståndsdelarna *intern* och *extern* reliabilitet. Han definierar intern reliabilitet som behovet av överensstämmelse mellan olika bedömare, i detta fallet oss som forskares tolkningar av vårt empiriska material (Bryman, 2011). I denna uppsats har vi försökt öka vår interna reliabilitet genom att genomföra samtliga av studiens delar tillsammans. Detta har bland annat inneburit att vi har suttit tillsammans och gjort transkribering av materialet, samt gjort en gemensam tematisering av empirin. Genom att samtliga delar har skrivits och bearbetats tillsammans anser vi att vi har minskat risken för skiftande tolkningar av våra intervjuer.

Med extern reliabilitet menas, enligt Bryman, studiens möjlighet att reproduceras av andra forskare och då uppnå samma resultat (Bryman, 2011). Då vår uppsats utgår från en kvalitativ metod där vi i mötet tillsammans med unika individer skapar en bild av deras verklighet är det svårt för framtida forskare att reproducera vår studie. Däremot förhåller vi oss till den externa reliabiliteten genom att redovisa hur vi har gått tillväga i vår studie, för att på så sätt öka möjligheten att göra en liknande studie. Vår tanke har varit att vara så transparent med vårt tillvägagångssätt som möjligt.

En studies validitet kan benämnas med andra begrepp, enligt Bryman (2011). Vi vill använda begreppet *Trovärdighet* som han lyfter fram. Med detta menas överensstämmelsen mellan det forskaren utger sig för att undersöka och det hen faktiskt studerar (Bryman, 2011). Vi anser att vinjetterna, vilka utgår från kunskap vi hämtat från vår observation, och intervjuguiden möjliggjorde för oss att

undersöka och styra diskussionerna i intervjuerna mot de områden vi avsåg att undersöka. Vilket vi anser har bidragit till en god validitet. Utöver detta lät vi även våra informanter, som vi tidigare berört i 2.4, ta del av vårt resultat från intervjuerna innan vi påbörjade analysen av dem, något som ytterligare förstärker vår trovärdighet och validitet.

Med studien har vi avsett att undersöka en specialiserad organisation och dess inverkan i socialarbetarnas arbetssituation. Detta har vi gjort genom att intervjua socialsekreterare om deras situation med hjälp av en intervjumall och vinjetter. Vinjetterna skapade vi utifrån vår observation av enhetschefers och 1:e socialsekreterares definitioner av klientgrupper som var problematiska att fördela inom stadsdelen. Vi anser att vinjetterna och intervjuguiden möjliggjorde för oss att undersöka och styra diskussionerna i intervjuerna mot de områden vi avsåg att undersöka, och därmed anser vi studien ha en god validitet.

Vi har med denna studie ingen ambition att utifrån vårt material dra några generaliserbara slutsatser, då studiens syfte är att ge en bild av de intervjuade socialsekreterarnas verklighet och inte att beskriva den svenska socialtjänsten. Enligt Bryman syftar inte kvalitativ forskning till att dra generaliserbara slutsatser. Istället menar han att kvalitativ forskning ska "generaliseras till teori och inte till populationer" (Bryman, 2011, s. 369). Vår ambition är därför att låta de teorier vi har använt vara de verktyg som hjälper oss att besvara våra frågeställningar.

## **2.8 Metodkritik**

Att studera organisationer och individers uppfattningar och resonemang kring skilda fenomen låter sig göras på flera sätt. Om vi enbart hade valt att studera hur specialiseringen inom socialtjänsten uppfattas av socialsekreterare hade det kunnat vara brukligt att använda sig av enskilda intervjuer med ett flertal socialsekreterare. Om vi å andra sidan hade valt att studera hur socialtjänsten specialiseras hade möjligtvis en textanalys av kommunala riktlinjer och styrdokument varit att föredra. Vårt syfte har dock varit *att genom socialsekreterarnas reflektioner och diskussioner ge en bild av hur specialisering kan skapa gränser mellan olika enheter inom Individ- och familjeomsorgen samt Funktionshinder i en stadsdel i Göteborgs Stad*. Vi har därför varit intresserade av att studera hur dynamiken som framstår i mötet mellan socialsekreterarna ser ut och verkar. Om vi hade valt att använda oss av exempelvis enskilda intervjuer eller textanalys hade vi inte haft möjlighet att studera denna dynamik. Valet av just fokusgruppsintervjuer var därför det mest lämpade för att studera socialsekreterarnas reflektioner och diskussioner och genom dessa ge en bild av hur specialiseringen kan skapa gränser. Utan den metod vi valt hade vårt syfte varit svårt, om inte omöjligt, att studera och därmed denna studie varit något annat.

### 3. Teoretiskt ramverk

Detta uppsatsarbete tog sin utgångspunkt i erfarenheter av och ett intresse för hur organisationer fungerar. Under vår tid inom socialtjänsten har vi båda två upplevt känslan av att organisationen är någonting mer än bara den lokal man befinner sig i. Utifrån vårt syfte och frågeställningar, vilka fokuserar på specialisering som fenomen och vår känsla av organisationen som någonting mer än ett ramverk, anser vi att valet av teori att analysera detta genom faller naturligt på en konstruktionistisk teori såsom nyinstitutionell teori. I avsnittet tidigare forskning lyfte vi Johanssons invändning mot den organisationsforskning om socialtjänsten som bedrivs i Sverige. Han menar att merparten av den forskning som utförs använder sig av internationella teorier som nyinstitutionell teori, vilka kan vara svårtillämpbara på svenska förhållanden eftersom svensk socialpolitik skiljer sig markant från teorins ursprungsland, USA (Johansson, 2005). Då det finns flera studier med och svenska teoretiska tolkningar av nyinstitutionell teori (Johansson, 2006; Perlinski, 2010), anser vi att denna teori ändå är tillämpbar på vårt område och det vi har valt att studera.

Eftersom nyinstitutionell teori främst rör sig på ett meso- och makroplan, har vi även valt att använda ytterligare en teori för att närma oss mikronivån. Den teori vi anser vara relevant för vårt studieobjekt, våra frågeställningar och som har vissa gemensamma nämnare med nyinstitutionell teori, är professionsteori. Inom professionsteorin är det främst kommunikation och gränsdragning som har varit tillämpligt på vårt material, varför vi väljer att kalla detta avsnitt Jurisdiktion.

Vi kommer nu presentera de delar av teorierna som har varit aktuella i vår analys av intervjumaterialet. Dessa delar är inte tänkta att ge en fullständig bild av de båda teorierna, då deras omfattningar är för vida för att på ett respektfullt sätt kunna fullständigt presenteras inom ramen för detta arbete. För den läsare som är intresserad av en grundligare genomgång av nyinstitutionell teori rekommenderar vi främst Yeheskel Hasenfeld, Michael Lipsky och William Richard Scott (för titlar se litteraturförteckning).

#### 3.1 Nyinstitutionell teori

För att lättare förstå vad nyinstitutionell teori är och innebär tror vi att teorin behöver sättas in i sin historiska kontext. Björn Blom och Ove Grape (2006) gör en sammanställning av hur synen på organisationer har förändrats under 1900-talet. Enligt dem har organisationsforskningen genomgått fyra faser. Fas 1 och 2:

- 1900-1930: *Slutna rationella systemmodeller.* Organisationer ses som målorienterade och starkt formaliserade strukturer, utan påverkan från yttre miljöer. Fokusering på maximering av resursanvändning utifrån rationalitet och effektivitet.
- 1930-1960: *Slutna naturliga systemmodeller.* Organisationer domineras av den interna sociala miljön där individerna tillsammans strävar mot systemets överlevnad. Organisationen ses fortfarande som en sluten enhet utan extern påverkan (Blom & Grape, 2006).

Paul DiMaggio och Walter Powell (1983) beskriver hur synen på organisationer som målrationala verksamheter med en tydlig hierarkisk styrning var gällande

från Max Webers dagar i början av 1900-talet fram till 1960-tal. Även Eve Garrow och Yeheskel Hasenfeld (2010) instämmer i denna bild då de berättar om hur Max Webers och Frederick Winslow Taylors teorier vann terräng i 1900-talets uppbyggnad av moderna organisationer och företag. Enligt Garrow och Hasenfeld innebar detta att organisationer uppfattades som en sluten helhet, vilken fattade beslut och verkade utifrån rationella och instrumentella tankemönster utan påverkan av andra faktorer än det rent rationella, såsom sociala och kulturella förhållanden (Garrow & Hasenfeld, 2010). Detta kan bäst exemplifieras med en organisation där verksamhetsledningen har full kontroll över de varor eller tjänster som produceras, beslut fattade på ledningsnivå implementeras i ren ”stuprörss- anda” utan påverkan från annat håll än ledningen.

Blom och Grape beskriver de följande två faserna i utvecklingen av synen på organisationer som en kritik mot de slutna synsätt som varit gällande fram till 1960-talet. I reaktion mot dessa utvecklades öppna synsätt, vilka lyfte fram organisationens externa miljö och omgivning som en viktig faktor för hur organisationen ser ut och verkar, nämligen fas 3 och 4:

- 1960-1970: *Öppna rationella systemmodeller.* Detta synsätt tar hänsyn till organisationens omgivning och behovet den har av att anpassa och inhämta resurser från närmiljön.
- 1970- : *Öppna naturliga systemmodeller.* Detta synsätt vände sig mot det öppna rationella systemmodellernas begränsning av omgivningen till endast närmiljön. Tongivande inom detta synsätt är framförallt nyinstitutionell teori. Centralt i den nyinstitutionella teorin är hur sociala handlingar uppstår, förs vidare och implementeras genom organiseringen av organisationen. Tillskillnad från tidigare synsätt fokuserar den nyinstitutionella teorin därmed inte på organisationen som enhet, utan hur organisering sker och påverkas av flera faktorer (Blom & Grape, 2006).

Även Roine Johansson (2006) beskriver hur nyinstitutionell teori växte fram som en kritisk reaktion mot de tidigare organisationsteoretiska perspektiven. Enligt Johansson såg nytänkarna inom nyinstitutionell teori behovet av en ny förståelse-ram för hur moderna organisationer verkar.

Med nyinstitutionalismen riktades uppmärksamheten istället mot en annan typ av restriktioner för organisationernas handlingsfrihet, nämligen institutionella faktorer. Här hamnar det *ömsesidiga sociala och kulturella beroendet* mellan organisation och omgivningen i centrum för intresset (Johansson, 2006, ss. 17-18, författarens kursivering).

Nyinstitutionell teori är på så sätt en väldigt bred teori som omfattar flera olika analysnivåer och perspektiv att närma sig en organisation. Vi har valt att använda oss av några av de delar den nyinstitutionella teorin består av, och väljer därför att presentera dessa var för sig här nedan.



### 3.1.1 Organisationers struktur

DiMaggio och Powell (1983) var några av de första teoretikerna som började utveckla nyinstitutionell teori. I deras banbrytande artikel *The iron cage revisited* frångick de den tidigare forskningen. De flyttade analysnivån från de enskilda organisationerna, som enligt dem endast fokuserat på skillnaderna mellan organisationer, till utvecklingen av vad de kallar organisatoriska fält. Med organisatoriska fält menar de en grupp av organisationer som arbetar med liknande verksamheter, resurser, varor eller tjänster. DiMaggio och Powell ansåg att organisationer inom ett och samma fält genomgår en homogeniseringsprocess där de blir alltmer lika varandra. För att förklara denna process använde de sig av begreppet institutionell isomorfism. Enligt DiMaggio och Powell kan den isomorfa processen delas in i tre olika aspekter: *coercive*, *mimetic* och *normative* (DiMaggio & Powell, 1983). I svensk organisationslitteratur har begreppen översatts till tvingande, mimetisk och normativ isomorfism (Johansson, 2006), varför vi väljer att använda de svenska översättningar när vi diskuterar DiMaggio och Powells begrepp.

Med tvingande isomorfism menar DiMaggio och Powell (1983) den homogeniseringseffekt som kan sägas uppstå när underordnade organisationer tvingas anpassa sig till en dominerande organisation. Vi menar att detta kan liknas vid de lagar, praxis och den politik som förs, i såväl Sveriges Riksdag och Förvaltningsrätterna som statliga tillsynsmyndigheter (ex. Socialstyrelsen), vilka socialtjänsten är underordnad och har att följa.

Den mimetiska isomorfismen opererar, enligt DiMaggio och Powell (1983), genom organisationers direkta och indirekta vilja att efterlikna och imitera framgångsrika organisationer inom samma fält. Detta kan porträtteras i Lundgren m. fl. (2009) studie av förändringar inom socialtjänsten, där de kunde se hur exempelvis metoden BBIC (Barns Behov I Centrum) implementerades på svensk socialtjänst efter dess framgångar i Storbritannien. För att kunna arbeta utefter BBIC var den svenska socialtjänsten i stor utsträckning tvungen att förändra sin organisation mot att bättre svara upp mot denna arbetsmetod (Lundgren m.fl. 2009).

Normativ isomorfism är, enligt DiMaggio och Powell (1983), framförallt processen mellan profession och organisation inom ett fält. DiMaggio och Powell menar att professioner bär med sig olika normer, värderingar och arbetsmetoder från sin utbildningsbakgrund, vilka konstituerar dem som professionella. När professionen möter och träder in i organisationen påverkar den organisationen, genom att försöka likrikta den och anpassa den till professionens ideal. I processen mellan professionen och organisationen kan även det omvända ske, nämligen att organisationen påverkar professionen (DiMaggio & Powell, 1983). Detta innebär att organisationer som delar en professionell yrkesgrupp tenderar att struktureras på liknande sätt.

Sociologen William Richard Scott hävdar i sin artikel *Lords of the dance: Professionals as institutional agents* att även professioner kan ses som organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv, då de karaktäriseras av samma typer av strukturer och villkor som dessa (Scott, 2008a). Vidare har Scott (2008b) valt att fokusera på DiMaggio och Powells organisatoriska fältbegrepp, vilket vi har

presenterat ovan och väljer att använda i vår uppsats. Scott menar att det inom ett organisatoriskt fält går att återfinna flera olika så kallade *institutionella logiker* vilka verkar och skapar gränser inom fältet. Med begreppet institutionella logiker menar han materiella, kulturella eller symboliska principer, vilka styr hur ett visst avgränsat område inom fältet organiseras och handlar (Scott, 2008b). Ove Grape (2006) exemplifierar detta begrepp med hjälp av det organisatoriska fältet arbetsrehabilitering, inom vilket de två organisationerna Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen verkar. Dessa båda organisationer arbetar gentemot samma klientgrupp, men utifrån helt olika synsätt, regelverk och insatsmöjligheter. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen, hävdar Grape, är på så sätt två olika institutionella logiker (Grape, 2006).

### 3.1.2 Människobehandlande organisationer

Vi har nu presenterat en övergripande bild av hur organisationer generellt struktureras, men vad är det som särskiljer en organisation som socialtjänsten från andra organisationer?

Yeheskel Hasenfeld (1983) myntade i början av 1980-talet begreppet "Human Service Organizations" (sv. övers. "Människobehandlande organisationer") som ett begrepp med vilket han försöker besvara denna fråga. Han menar att människobehandlande organisationer skiljer sig från andra typer av organisationer på två specifika sätt:

... (T)hey work directly with and on people whose attributes they attempt to shape. People are, in a sense, their "raw material"... (T)hey are mandated – and thus justify their existence – to protect and to promote the welfare of the people they serve (Hasenfeld, 1983, s. 1).

Hasenfeld (1983) menar att det inom människobehandlande organisationer finns flera olika typer av arbetssätt och målsättningar med det människobehandlande arbetet. Dessa tre arbetssätt kallar Hasenfeld teknologier (sv. övers. av "technologies") och han beskriver dem på följande sätt:

Människo- utredande teknologi	Inom denna teknologi arbetar organisationen med att utreda, diagnosticera, klassificera och stämpla individer för att sortera rätt individ till rätt instans och insats.
Människo- bevarande teknologi	Inom denna teknologi arbetar organisationen med att förebygga, förhindra och minska negativa effekter av att vara utanför samhällets ramar. Detta handlar det om att förebygga vidare förfall av individers levnadssituationer samt bevara och upprätthålla denna levnadsnivå.
Människo- förändrande teknologi	Inom denna teknologi arbetar organisationen med att förändra individers sociala, biologiska och psykologiska förutsättningar, för att förbättra deras levnadsförhållanden (Hasenfeld, 1983, s. 110).

Det som således särskiljer en människobehandlande organisation är att den, enligt Hasenfeld (2010), arbetar med att bevara, förändra och utreda människors situationer och behov. Detta innebär att de ska värna välfärdsstatens medborgare, samtidigt som de tillgodoser statens behov av att hålla samman medborgarna inom samhället. Enligt Hasenfeld gör de människobehandlande organisationerna detta genom att rikta sina bevarande, förändrande och utredande insatser för att hålla kvar befolkningen inom och anpassa dem till samhällets ramar. En människobehandlande organisation är på så sätt bunden till de moraliska värderingar som är förhärskande i samhället (Hasenfeld, 2010).

### 3.1.3 Gräsrotsbyråkrati

I början av 1980-talet myntade den amerikanska statsvetaren Michael Lipsky begreppet gräsrotsbyråkrat (sv. översätt. av ”street-level bureaucrats”) som ett samlingsbegrepp på de professionella vilka representerar samhället i direkt kontakt med dess medborgare. Med gräsrotsbyråkrati (sv. översätt. av ”street-level bureaucracy”) menar Lipsky offentliga organisationer vilka arbetar med service i direkt kontakt med medborgarna (Lipsky, 2010). I linje med DiMaggio och Powells (1983) fråga om varför organisationer och institutioner inom samma fält liknar varandra, frågade sig Lipsky (2010) vilka likheter det fanns mellan de tjänstemän som dagligen arbetade med och gentemot medborgarna. Lipsky fann i *Street-level bureaucracy* bland annat att gräsrotsbyråkraterna besitter en position inom den organisation de representerar, där de har den verkställande makten över policy- och beslutsimplementering. Han menar att denna position innebär ett dilemma för gräsrotsbyråkraten, då hen ska förhålla sig och ta hänsyn till såväl organisationens mål som medborgarnas krav och rättigheter. Gräsrotsbyråkratens uppgift är på så sätt att sammanfoga och finna kontaktytor mellan dessa två aktörer (Lipsky, 2010).

Lipsky (2010) anser att en av de största utmaningarna gräsrotsbyråkraterna har att förhålla sig till är organisationens brist på resurser och de ofta otydliga och motsägelsefulla mål som kännetecknar människobehandlande organisationer. Ytterligare en aspekt gräsrotsbyråkraterna har med sig in i organisationen är deras profession, vilken är befast med förhållningssätt och attityder om hur gräsrotsarbetet bör utföras. I detta arbete har gräsrotsbyråkraten, enligt Lipsky, även ett stort spelutrymme att påverka organisationens policyer, just eftersom hen är det verkställande ledet. Gräsrotsbyråkraten förmås ofta skapa rutiner och mallar för att svara upp mot organisationens krav på effektivitet och snabb beslutsfattning. Detta, menar Lipsky, får dock effekten att gräsrotsbyråkraten tvingas kategorisera medborgaren för att förenkla och skynda på handläggningen, medborgaren blir en klient utifrån organisationens regler och ramar. I denna kategorisering riskerar gräsrotsbyråkraten att åsidosätta sin professions ideal för att tillmötesgå organisationens krav (Lipsky, 2010).

Enligt Lipsky (2010) leder detta rutinbaserade förhållningssätt inom gräsrotsbyråkratin till att gräsrotsbyråkraterna kan bli alienerade från sina klienter och sitt arbete. Lipsky menar att alienationen bland annat kan komma till uttryck när gräsrotsbyråkraten endast arbetar med en del av klientens problematik och inte helheten.

To the extent that street-level bureaucrats are alienated in their work, they will be more willing to accept organizational restructuring and less concerned with

protecting client's interests and their own connection with clients (Lipsky, 2010, s. 79).

Gräsrotsbyråkraten riskerar således att bli en del av den gräsrotsbyråkrati hen tillhör och skärma sig från de klienter hen har till uppgift att arbeta med och för (Lipsky, 2010).

### 3.2 Jurisdiktion

För att studera hur gränser dras mellan de olika specialiserade enheterna har vi valt att använda oss av det professionsteoretiska begreppet jurisdiktion. Vår förhoppning är att detta begrepp ska hjälpa oss att belysa interaktionen mellan enheter inom socialtjänsten.

Professionssociologen Andrew Abbott (1988) har främst studerat vilka faktorer som kontrollerar en profession. Han försöker i sina studier att flytta fokus från den tidigare professionsforskningens inriktning mot professioners strukturer, och istället lyfta fram motsättningarna mellan olika yrkesgrupper. Motsättningar uppstår enligt Abbott då skilda yrkesgrupper möts inom ett och samma fält, men en utav grupperna har tolkningsföreträde utifrån arbetsuppgiften.

Abbott (1988) hävdar att professioner som arbetar inom samma fält har ett behov av att strukturera vilken profession som utför vilket arbete. I upprättandet av dessa gränser räcker det inte för en profession att endast hävda sin kunskapsbakgrund. Professionen måste även ta makten över arbetsuppgifterna inom området och inta tolkningsföreträde över definitionen av de problem som ligger till grund för arbetsuppgiften samt hur de ska lösas. När en profession gör detta inom ett fält som delas av andra professioner tar den kontroll över arbetsområdet och skapar de gränser inom vilka den egna professionen verkar, vilket Abbott kallar *jurisdiktion* (Abbott, 1988).

Professioner kan, enligt Abbott (1988), försöka hävda sitt jurisdiktionsföreträde med hjälp av olika handlingar, symboler och intresseorganisationer som är specifika för just den egna professionen. Exempel på detta är yrkeslegitimationer, akademiska utbildningar, vetenskapliga publikationer och yrkesförbund. Utöver sådana legitimitetsskapare menar Abbot att professioner kan använda språket för att hävda sin jurisdiktion. Genom att använda en begreppsapparat som andra professioner inte äger, minskar andra professioners möjlighet att hävda jurisdiktion på området. För att exemplifiera detta använder Abbott mötet mellan psykiatrikern och socialarbetaren, där psykiatrikern hävdar sin jurisdiktion genom användandet av ett diagnostiskt språk (Abbott, 1988).

För Abbott (1988) är dock inte jurisdiktionsbegreppet begränsat till att endast förklara jurisdiktioner mellan professioner. Han hävdar även att sådana gränsdragningar uppkommer inom en och samma profession, där olika sub-professioner arbetar med olika arbetsområden (Abbott, 1988). När vi använder jurisdiktionsbegreppet är det just utifrån ett sådant sub-professionsperspektiv. De informanter vi har intervjuat delar samma utbildning och har samma befattning, men arbetar i olika enheter med olika arbetsområden, varför vi väljer att använda begreppet på detta sätt.

### **3.3 Sammanfattande kommentar**

Vi har nu presenterat de teorier vi har valt att använda för att förstå och tolka vårt material. Vår grundtanke har varit att teorierna ska hjälpa till att förflytta oss mellan de olika strukturella nivåerna, att röra oss mellan de olika makro-, meso- och mikronivåerna. De delar inom nyinstitutionell teori och jurisdiktionsbegreppet inom professionsteorin vilka vi har valt att använda, kan uppfattas som olika teoretiska utgångspunkter och synsätt. I vår studie vill vi dock sammanlänka dessa delar genom framförallt de tre begreppen institutionella logiker, teknologier och jurisdiktion. När vi läser och studerar dessa begrepp kan vi se hur de hänger samman i ett försök att, på olika nivåer och utifrån lite olika faktorer, förklara hur gränser skapas och verkar. På så sätt, anser vi, ger de oss en god grund för att undersöka det som är syftet med denna uppsats, nämligen: *att genom socialsekreterarnas reflektioner och diskussioner ge en bild av hur specialisering kan skapa gränser mellan olika enheter inom Individ- och familjeomsorgen samt Funktionshinder i en stadsdel i Göteborgs Stad.*

## 4. Resultat och analys

Vi har i den tidigare metoddelen (se 2.6) belyst hur vi kom att genomföra vår bearbetning och analysering av våra intervjuer. För att göra analysen valde vi att utgå från en meningskoncentrering varigenom vi formulerade olika teman utifrån informanternas diskussion. De teman vi fann i vårt material är följande: *Organisationens funktioner*, *Vad gör vi?* samt *Vad är vad? Och vem gör det?* Presentationen av vårt resultat och vår analys har vi valt att strukturera utefter vart och ett av dessa teman.

I återgivningen av citat från intervjuerna kommer vi att använda oss av fingerade namn. För att underlätta för läsaren att hålla isär svaranden från de två olika intervjuerna samt undvika att använda stereotypa eller könstypiska namn som kan komma att röja informanternas identitet har vi valt att använda namnen från Ringens Brödraskap i J.R.R. Tolkiens mästerverk *Sagan om Ringen*. Namnen har vi fördelat på så sätt att deltagare i intervju 1 har namngivits efter människor, dvärgar och alver, medan informanterna i intervju 2 har sina namn från hober. Denna uppdelning har vi även valt att göra för att gestalta en större spridning av enhetstillhörighet bland socialsekreterarna i intervju 1, till skillnad från intervju 2 där samtliga deltagare delar ekonomiskt bistånd som huvudsaklig arbetsuppgift.

Intervju 1: Aragorn, Gandalf, Gimli, Legolas och Boromir.

Intervju 2: Frodo, Sam, Pippin och Merry.

### 4.1 Organisationens funktioner

Under temat Organisationens funktioner samlas de koncentrerings där informanterna betonar organisationens, såväl egna enheten som hela förvaltningens, strukturella konsekvenser för deras arbetsuppgifter och klientgrupper. Inom detta tema framkommer även koncentrerings där informanterna beskriver aspekter av den specialiserade samt den integrerade organisationen.

I vårt intervjumaterial har vi kunnat se flera exempel på hur socialsekreterarna både direkt och indirekt relaterar till organisationens struktur, när de diskuterar våra vinjetter och besvarar våra frågor. När socialsekreterarna diskuterar klienternas hemmahörande i olika enheter belyser de hur olika kriterier fungerar som trösklar mellan enheterna. De vanligast förekommande sådana kriterier är klientens ålder och eventuella diagnos. I intervjuerna framstår dessa egenskaper hos klienten som definitiva fördelningsaspekter, vilket kan ses i Boromirs utsago om vinjett 1:

Boromir: Utifrån att hon är under 25 år så skulle det direkt hamna i Unga Vuxna... Hade hon däremot varit 26, då hade det varit skillnad för mig att fördela det ärendet, för då hade jag varit tvungen att ta reda på: ... är hon motiverad för att få hjälp med sitt missbruk... Och där hade jag fått välja mellan olika grupper att fördela till, så det är ju ett mycket mer komplext ärende för mig att fördela om hon är över 25 än om hon är under 25.

Även i intervju 2 rörande samma vinjett så framkommer exempel på detta:

Merry: För det första så är hon ju 24 år.

Pippin: Ja, precis.

Merry: Hon tillhör Unga Vuxna.

Under intervjuerna fungerar även en övre gräns kring 55 års ålder som en övre avskiljare vid fördelningen av klienterna. I samband med att socialsekreterarna hävdar ålder som vägledande fördelningsprincip gör de inga ytterligare reflektioner kring klientens problematik i vinjetterna, då detta blir obsolet eftersom fördelningen ”enkelt” kan göras utifrån ålder. Diagnoser fungerar likt ålder som ett tydligt kriterium vid fördelning, dock kan (vilket i regel görs) diagnosen problematiseras utifrån begrepp såsom ”förmåga”. Vilket innebär att denna fördelningsprincip inte blir lika definitiv som ålder, något vi kan se i följande uttalande kring vinjett 1:

Boromir: Egentligen är det ju lättast med dem ärenden där det är aspergers eller ADHD, de som har tydliga diagnoser, de är lättare att få över till er (syftar på Gandalfs enhet, Psykiska funktionshinder)... Svårare är det med dem här mer abstrakta diagnoserna, psykos eller depression, ångestsyndrom, dem är svårare.

I intervjuerna diskuteras även budget som en relativt stor källa till gränssättningar och konflikter kring dessa mellan enheterna. Det blir främst tydligt när socialsekreterarna diskuterar boendeproblematik i vinjett 3. Boendefrågan är enligt socialsekreterarna en kostsam insats och leder därför ofta till att de olika enheterna vill försöka skydda sig och sin budget från dessa merkostnader. Dock upplever socialsekreterarna att detta är något som ligger över deras nivå och är något de själva inte i så hög utsträckning kan påverka. Istället framträder 1:e socialsekreterarnas och enhetschefernas betydelse och inverkan på den egna enheten när det kommer till att kontrollera inflödet av klienter.

Frodo: ... (V)issa gånger hade vi tio ärenden varje måndag som vi fördelade. ”Jaha, ska vi verkligen ha den här?”, ”Ja, det är ju ingen annan”. Alltså...

Pippin: Typ minst hälften var ju det, för att ingen annan ville ha det... Och [chefen] skyddade ju inte oss heller, för de andra cheferna stod emot, och sa ”Nä, men vi tar det inte”. Och [chefen] sa ”Jaha, då får vi väl ta det då”.

Frodo: Men nu är det ju ändrat, för nu känns det som att vi blir mer skyddade av arbetsledningen.

Eller som socialsekreterare i följande diskussion om en klient med pågående insatser från Öppenvården kring hens missbruk och vad Missbruksgruppen då kan tillföra, där de belyser 1:e socialsekreterarens roll. Följande diskussion uppstod efter första allmänna intervjufrågan:

Aragorn: Då kan jag väl tänka mig att min förste säger att ”Nä, men vad ska den här göra här då, för vi kan ändå inte tillföra någonting”.

Boromir: Fast då hade jag kanske tänkt att socialsekreteraren hade...

Aragorn: Socialsekreteraren hade du kanske fått ett annat svar av...

Boromir: Och det fick jag.

(Aragorn och Boromir skrattar)

Aragorn: Så, vad, vad... och så är det väl tänker jag, att alla, liksom alla 1:e socialsekreterares roll är att mota bort det litegrann.

De ovanstående exemplen har i stor utsträckning vilat mot fasta och direkta strukturer inom förvaltningen. I intervjuerna har det även framkommit mer subtila och indirekta organisatoriska faktorer som påverkar socialsekreterarna i deras arbete. Socialsekreterarna har vid flera tillfällen gett uttryck för att de inte vet hur andra enheter än den egna arbetar eller organiserar sig, vilket blir tydligt när socialsekreterarna antingen direkt frågar som ”Hur gör ni?” eller odefinierade enhetstillskrivningar av arten ”Det gör de”. Ytterligare en indirekt påverkan på socialsekreterarnas kunskaper och kännedom om andra enheter uttrycks utifrån det faktum att organisationens olika delar har stora geografiska avstånd mellan sig. Eftersom vissa delar av organisationen är geografiskt avskilt från andra, hävdar socialsekreterarna, har de en mindre social interaktion med varandra, vilket de anser leder till att de har mindre insikt i vad organisationens skilda enheter arbetar med. Enligt socialsekreterarna har detta även en negativ påverkan på samverkansmöjligheterna då det försvårar det ”spontana utbytet” av kunskap och tillträdet till andras expertis.

I en diskussion som uppkom i intervju 1 utifrån svårigheter att överflytta klienter med tidigare missbruksproblematik till den enhet som arbetar med de klienter som står närmast arbetsmarknaden, uttryckte socialsekreterarna att det till viss del krävs bevis för att klienten har lämnat sitt missbruk. Socialsekreteraren formulerar sig på följande sätt på en följdfråga till den första allmänna frågan:

Aragorn: Sen är det ju det här med att vi har ju problem när våra klienter har varit drogfria och är rena och nyktra under en längre tid och flytta över dem. Så vi gör bedömningen att nä, nu finns det inget behov av vård och behandling för den här personen. Nu är det dags för, liksom, ja ner till [enheten som arbetar med dem nära arbetsmarknaden] till exempel. Så är det inte alltid det lättaste att få iväg den personen för att det ska gärna liksom bevisas att, att det här är inte en knarkare, liksom.

När så sker, berättar socialsekreterarna, väljer de i regel att placera klienten som ska påvisa nykterhet i den enhet som arbetar med de som står långt från arbetsmarknaden, för att där utreda arbetsförmågan. Socialsekreterarna uttrycker att det finns olika syn för vad nykterhet är i de olika enheterna. Enligt socialsekreterarna finns det inte heller några gemensamma riktlinjer eller regler gällande detta inom förvaltningen som helhet. Detta anser de vara ett problem då det resulterar i svårigheter att flytta klienter från missbruksgruppen till andra enheter.

I intervjuerna framkom det även att denna uppdelning i starkt specialiserade enheter för de klienter som är över 25 år kom att få till konsekvens att socialsekreteraren i en enhet lämnar ifrån sig ärendet så snart den del av klientens problematik som hen arbetar med är ”genomarbetad”. Detta var framförallt förekommande bland de socialsekreterare som arbetade med missbruksproblematik och som, vid nykterhet, lämnade ifrån sig ärendet till en annan enhet som då arbetade mot klientens självförsörjning. Denna problematik gestaltas bland annat i följande svar på de allmänna frågorna:

Sam: Ja, jag tror det är lite farligt att kategorisera folk för mycket och som, ibland har man fått höra ”Ja, nu är den så på gång, då ska inte du ha den längre, nu ska den över till [enheten som arbetar med dem nära arbetsmarknaden] och då värdesätter



man inte relationen, eller att... det kan ju hända att det är jag och min klient som samarbetar så bra, så därför går det framåt... det kanske inte alls funkar sen på [enheten som arbetar med dem nära arbetsmarknaden]. Och så blir det igen klientens fel, ”han var strulig”, eller någonting.

(...)

Merry: ...(O)ch då tänker jag på det, då har man gått då i först och främst grundutbildningen och sen massa andra utbildningar, och i alla utbildningar, vart man än går, så kommer man hela tiden fram till att det är relationen som är bärande, det är den som är förändringsagenten...

Pippin: Nä, det är att klienten får anpassa sig efter organisationen och inte tvärt om.

Som vi kan se i Pippins slutkommentar i frågan, uttrycker socialsekreterarna att organisationens gränsdragningar mellan enheterna kan ha oönskade konsekvenser för handläggningen och klienterna, i form av frekventa handläggbyten och svårigheter att följa med klienten på dennes resa mot självförsörjning. Under båda intervjuerna talade informanterna om denna upplevelse av att klientrelationen kommer i kläm på grund av organisationens ramar och regler.

Under intervjuerna diskuterade informanterna vid ett flertal tillfällen specialiseringens fördelar och nackdelar, även generalistperspektivet lyftes och diskuterades. Som vi har beskrivit i bakgrunden så finns det en avvikande enhet när det gäller specialiseringen inom förvaltningen, nämligen Unga Vuxna som snarare påminner om en generalistorganisation då de arbetar med flera olika typer av problemområden för klienter 18-25 år. Det framträdde inte någon entydig linje bland socialsekreterarna kring hur socialtjänsten i stadsdelen borde vara organiserad, vare sig en specialiserad eller integrerad arbetsform sågs som ideal. De socialsekreterare som betonade vikten av en generalistorganisation gjorde så utifrån ett behov att se helheten hos klienten och kunna arbeta med flera olika typer av problematiker. Vilket i sin tur skulle få, i deras tycke, den goda konsekvensen att antalet socialsekreterare som klienten skulle vara tvungen att ha kontakt med skulle minska i en generalistorganisation. Något som framträder i diskussionen kring en av de allmänna frågorna.

Gimli: Äh, det är väl det bästa tycker jag att, att kunna jobba med allt, för personens bästa, eller vad ska jag säga. Samtidigt så...

Boromir: Det ställer ju stora krav på socialsekreteraren, och det ställer också stora krav på försten som, som metodhandleder er, tänker jag. En förste som ska kunna försörjningsstöd lika bra som övrigt bistånd... Men absolut, det är ju det bästa om man kan arbeta med helheten.

Detta kan sättas i kontrast till Sams och Pippins tankar om farorna med en generalistorganisation, där en generalistsocialsekreterare löper risken att inte kunna svara upp mot klientens behov av expertkompetens. Något de i sin tur anser kan resultera i långtidsberoende.

Sam: Det är mer, Unga Vuxna tar ju allt, och alla är väldigt nöjda med att man tar allt upp tills man är 25 år. Men personerna som är där får kanske inte rätt hjälp förrän de fyller 25. Om inte kompetensen finns i Unga Vuxna, så... och det är väldigt tråkigt att man kanske ska vara aktuell där i flera år, och sen börjar det hända grejer.

(...)

Pippin: Jag tänker också på det här som du Sam var inne på här med Unga Vuxna, de kanske inte får rätt hjälp förrän de är 25.

Sammanfattningsvis kan sägas att flera av informanterna betonade behovet av specialiserade experter och breda generalistkompetenser inom sin förvaltning. De ser behovet av en samverkan och expertutbyte mellan de specialiserade enheterna i dagens organisation, vilket som tidigare nämnts försvåras av geografiska avstånd inom stadsdelen. I intervjuerna framkom det även att informanterna ansåg att ärendebelastningen per socialsekreterare skapar ett hinder för samverkan, då arbetstiden inte räcker till för att söka samverkanspunkter och -möjligheter eller att erbjuda sådana till andra enheter. Enligt socialsekreterarna var därmed samverkan och samarbete över enhetsgränserna inte i den utsträckning de gärna hade velat se och upplever behov av.

## 4.2 Vad gör vi?

Boromir: ... (Jag hade nog tänkt såhär att de skulle kartlägga missbruket för att kanske hon ska få rätt stöd hos er (syftar på Missbruksgruppen). Att man på något sätt blottar missbruket mer, eh, kalla det kartläggning eller blottning av missbruket, för att få mer information om det... För många av de ärendena vi idag inte får in hos er dem lägger vi i [enheten för ekonomiskt bistånd avstånd till arbetsmarknaden] för att de just, för att missbruksproblematiken kring det ska blottläggas mer, så att vi ska få över dem till er.

I ovanstående citat där Boromir närmar sig frågan om hur vinjett 1 kan komma att arbetas med framträder en form av kedjegång inom socialtjänsten, där det blir tydligt hur olika enheter arbetar på olika sätt och med olika fokus gentemot klienten. När Boromir föreslår att kartlägga klienten, ger hen uttryck för behovet av att veta mer om klientens situation och därigenom komma fram till vilken enhet som på sikt ska arbeta på ett mer aktivt och förändrande sätt med klienten. I diskussionerna kring vinjetterna talar informanterna om olika sätt att kategorisera klienternas problematik och förutsättningar. Vi har kunnat se hur de i regel utgår från tre olika förhållningssätt till hur de tänker sig att ärendet ska komma att handläggas. Ett första sådant förhållningssätt illustreras i Boromirs ovanstående uttalande och syftar till att ta reda på mer om klienten. Det andra förhållningssättet framträder i de ärenden där det är relativt tydligt vad själva klientproblematiken är och klienten själv ansöker om hjälp för detta. Detta förhållningssätt präglas av ett behov och en vilja att förändra klientens situation och återfinns också i Boromirs ovanstående utsago, där detta är den typ av arbete som bedrivs inom exempelvis Missbruksgruppen.

Det tredje förhållningssättet karaktäriseras, likt det andra förhållningssättet, av en relativt tydligt klientproblematik, men med den skillnaden att socialsekreterarna inte finner någon anledning eller möjlighet att förändra klientens situation. Vilken framträder i nedanstående exempel från vinjett 1:

Pippin: ... (O)ch då är det mest troliga att hon kommer att bli sjukskriven ett par månader.

Frodo: Ja, precis.

Pippin: Och så gör man ingenting...

Frodo: Nä.

Pippin: Betalar bara ut och så får man se...

Det tredje förhållningssättet kan även återfinnas i Gandalfs uttalande rörande klienter med kroniska psykiska sjukdomar, vilket uppkom i diskussionerna kring vinjett 1:

Gandalf: ... (D)et är inte väntat när man kommer från den, alltså när du väl är där på Psykiska funktionshinder så är du där. Och enda sättet att byta enhet är egentligen, det är väl egentligen att byta stadsdel... Så det är sista stoppet.

Under intervjuernas gång blir det således tydligt att socialsekreterarna ser olika enheter som bärare av olika förhållningssätt. Några enheter är mer inriktade mot att undersöka klientens situation, andra att förändra situationen och några syftar till att upprätthålla situationen.

### 4.3 Vad är vad? Och vem gör det?

Då våra informanter har förhållandevis fritt fått diskutera vinjetterna har diskussionerna rört sig mellan flera olika områden och nivåer. Här vill vi presentera de delar av diskussionerna som har behandlat definieringen av varje vinjetts huvudproblematik, och i dess förlängning vilken enhet eller arbetsgrupp informanterna anser bör handlägga ärendet. Dessa koncentreringskommer på så sätt att ge exempel på hur socialsekreterarna definierar sina egna och sin enhets arbetsuppgifter utifrån vinjetts problematik och framförallt de övriga socialsekreterarnas enheter och de arbetsuppgifter socialsekreterarna anser att dessa har.

Inledningsvis i diskussionerna efter genomläsningen av de olika vinjetterna började informanterna att definiera vad de ser som vinjetts huvudproblematik. I dessa diskussioner rör sig informanterna förhållandevis fritt mellan olika problemområden som återfinns såväl inom som utom den egna enheten. Dock kan vi se att när ett problemområde väl lyfts upp och benämns så träder representanter som arbetar med detta specifika problem in och bekräftar det som sagts eller motsätter sig det utifrån sin roll eller expertis. Detta framträder exempelvis när Aragorn bekräftar det Boromir sagt angående missbruket i vinjett 1:

Boromir: Hade hon däremot varit 26, då hade det varit skillnad för mig att fördela det ärendet, för då hade jag varit tvungen att ta reda på; är du motiverad, är hon motiverad att få hjälp med sitt missbruk, har hon kontakter för sitt missbruk, tycker hon hon själv att hon missbrukar eller vad anser hon själv (...)

Aragorn: För vi, min enhet hade vi ställt mycket mer krav, precis som Boromir säger, att hon ska ansöka om någonting, ansöka om råd och stöd, eller vad som helst för sitt missbruk, annars så tillhör inte hon vår målgrupp om hon inte vill ha någon hjälp.

Eller som i följande exempel där Sam motsätter sig Frodos och Pippins val att placera vinjett 3 i Sams enhet:

Frodo: Ska han till oss överhuvudtaget?

Pippin: Jag tänkte alltså till Psyk.

(...)

Sam: Nä, men alltså... Han kan ju få, det där med att han har misskött sig och, han verkar ju lite paranoid i och för sig, att han tycker att det är Ullas fel att han är vräkt, eh, så, men det är inte uttalat att han har någon psykisk problematik. Autism då, som är fysiskt, det blir ju de i [Fysiska funktionshinder] då som han skulle träffa, dom skulle kunna erbjuda honom något boende.

I det första exemplet kan vi se hur Boromir omformulerar ärendet och höjer klientens ålder, och problematiserar då svårigheterna att få över det specifika ärendet till Aragorns enhet. Aragorn i sin tur bekräftar Boromirs påstående och definierar på så sätt sin egen arbetsuppgift till att arbeta endast med de klienter som är motiverade eller erkänner ett missbruk. Sam motstrider Pippins utsago om den autistiske klientens hemmahörande i Psykiskt funktionshinder. Sam menar att det finns en tydlig skillnad mellan sin enhets arbetsområde och Fysiska funktionshinder, där autism inte räknas som ett psykiskt funktionshinder och därmed inte tillhör Psykiskt funktionshinder. Denna typ av definiering av sina egna arbetsuppgifter framträder även i följande exempel där Boromir försöker tillskriva vinjett 3:s tillhörighet till Legolas enhet:

Boromir: Det som jag kan tycka är viktigt ändå, det är, att nu har det ju gått en tid och han har inte fått träffa sin dotter. Det är ändå viktigt att få igång något umgänge mellan honom och dottern. Och där tycker jag ju att socialtjänsten har ett ansvar att hjälp till med det.

Legolas: Och det blir ju lite intressant då... Men, men alltså vi hade nog generellt tänkt såhär att de har ju gemensam vårdnad och det bygger ju på att man kan samarbeta... och kan man inte det, att det blir väldigt infekterad situation här mellan Ulla och Bengt, så är det de (Familjerätten) som ska lösa det. Vi ska inte inleda utredning för att lösa detta åt dem... Familjerätten är ju socialtjänsten men vi har ju liksom organiserat oss så i Göteborg att just vid Järntorget har man hand om de här frågorna.

Sådana dialoger mellan socialsekreterarna förekommer ofta i intervjuerna, då en informant antingen vill tillrättavisa eller motsätta sig en annan socialsekreterares tillskrivning av informantens enhets arbetsuppgifter. En annan typ av interaktion mellan socialsekreterarna är när det gäller olika kriterier för att tillhöra en specifik enhet. Informanterna definierar i hög grad olika enheters arbetsuppgifter och klientgrupper utifrån begrepp såsom diagnos, ålder, arbetsförmåga och motivation. För att exempelvis tillhöra den enhet som arbetar med klienter nära arbetsmarknaden krävs det att personen, som Pippin uttrycker det, kan ”ta ett jobb imorgon”. Sådana enhetsspecifika begrepp används dock inte endast vid definieringen av andra enheters arbetsuppgifter, utan framträder även när socialsekreterarna beskriver sin egen enhet i förhållande till övriga enheter inom förvaltningen. Ett exempel på detta är när Gandalf i vinjett 1 använder begreppet arbetsförmåga och avsaknad av detta för att avgöra tillhörighet till sin enhet, vilken arbetar med psykiskt funktionshinder.

Gandalf: ... Även om du har en asperger-diagnos så kan du ju ha en arbetsförmåga. Och hon kanske inte har fått tagit något egenansvar än, att ta det klivet liksom. Så det hade ju kanske varit om man hade haft en utredning avseende arbetsförmåga också. Så hade det varit definitivt att vi hade tagit det.

Vid diskussionerna kring de vinjetter som innehöll barn och föräldrafrågor kunde vi uppmärksamma en tydlig och intressant skillnad mellan intervju 1 och 2. I den intervju där en representant för enheten för barn och familj deltog upptogs dessa frågor en betydligt större del av diskussionen kring vinjett 2 än i den intervju där en sådan representant fattades. I intervju 2 fastslogs relativt hastigt att detta var en fråga som tillhörde barnsekreterarna och kan gestaltas i följande tre separata tillfällen:

Merry: Eh, orosanmälan den sköter ju sig själv så att säga.

(...)

Pippin: ... Och barnet är man ju orolig för, så dom måste ju absolut ta sitt ansvar där (syftar på barnsekreterarna).

(...)

Merry: Mmm, men det är Barn och Unga som får dra det, tänker jag nog.

Frodo: Ja.

I intervju 1 kom dessutom barnsekreteraren att vara den som tog avsevärt större plats i samtalet kring barn och föräldrar och stod oemotsagd i dessa frågor. Det blev tydligt att de andra deltagarna i den intervjun inte hade något mandat i ärendet fram tills den övriga problematiken i vinjett 2 (det ekonomiska biståndet) belystes.

Ytterligare ett avgränsningsområde som diskuterades under båda intervjuerna, i intervju 1 utifrån våra övriga frågor om kunskapsområde och i intervju 2 utifrån vinjett 4, var osäkerheten kring vilken enhet som skulle behandla ansökningar gällande spelberoende. Vid denna diskussion sade Aragorn, som tillhör Missbruksgruppen, följande:

Aragorn: ... att ja, ska vi ens ta emot personer som har bara spelmissbruk till exempel. Eh, alltså kombinationen narkotikamissbruk, alkoholmissbruk och spelmissbruk, det är ganska vanligt, det är ganska många som har... men, men, eh, vad heter det, bara spelmissbruk, eller som det var någon som ringde på juren angående sexmissbruk... bara sexmissbruk ska, eller, ska vi väl inte ha riktigt så.

Liknande osäkerhet framkommer även i konversationen mellan Pippin och Frodo i angående vinjett 4:

Pippin: Först hade jag tänkt mig att det var Vuxen (Missbruksgruppen), men sen har jag för mig att de inte tar spel längre. Jag vet inte...

Frodo: Men ska de inte göra det nu?

Pippin: Jag har hört olika besked hela tiden. Att de skulle först ha det och sen nej, för de var inte mer specialiserade än någon annan på spel, så jag vet faktiskt inte.

Intervjuerna har till stor del präglats av försök att definiera vad respektive vinjett har innehållit och vem som skall arbeta med det. Nedan kommer vi nu att tillämpa våra teorier på dessa förhållanden.

## 4.4 Analys

Det vaksamma ögat kan se hur vi har rört oss från ett mikroperspektiv till ett makroperspektiv i presentationen av vårt resultat. När vi nu har nått fram till analyskedet i vår uppsats ska vi fortsätta att använda oss av dessa nivåer för att försöka förstå och förklara vårt resultat ovan.

### 4.4.1 Mikronivå

Vi har i vårt material kunnat se hur socialsekreterarna genom gruppdiskussionerna har positionerat sig gentemot de andra deltagarna och satt upp olika gränser mot andra enheter. Andrew Abbots *jurisdiktionsbegrepp* utgår från hur en profession sätter gränser mot en annan (Abbott, 1988). Trots att socialsekreterarna i våra intervjuer alla delar samma profession, de är alla socialsekreterare och utbildade socionomer, anser vi att vi kan se dem som skilda professioner, eller för att använda Abbots terminologi sub-professioner.

I vår bakgrundspresentation av den undersökta stadsdelen beskrev vi hur förvaltningen har organiserat Individ- och familjeomsorgen och Funktionshinder. Av denna genomgång framgick att stadsdelen ur en rent organisatorisk synvinkel var uppdelad i flera olika enheter som var och en ansvarar för skilda verksamheter. I resultatet från våra fokusgruppsintervjuer har vi kunnat se hur denna organisatoriska indelning får socialsekreterarna att diskutera utifrån sin egen enhetstillhörighet och de kunskapsområden de bär med sig från enheten. När exempelvis Aragorn och Boromir diskuterar missbruksproblematik i vinjett 1 ger de uttryck för den specialiserade organisationen de tillhör och visar på de skillnader i kunskapsområdena som finns mellan dem, där Aragorn i detta exempel definierar hur informationen ska tolkas och klienten ska arbetas med. Vidare använder sig socialsekreterarna av olika begrepp som anknyter till kunskapsområdena för att förtydliga att det finns skillnader mellan den som är expert och de som står utanför området. På så sätt hävdar socialsekreterarna jurisdiktion över olika kunskaper, arbetsuppgifter och klientgrupper, genom att tillskriva klienten ett begrepp som stämmer överens med ens eget eller någon annans arbetsområde. Ett exempel på begreppsanvändning är när Pippin försöker tillskriva vinjett 3 till Sams arbetsområde, varpå Sam svarar:

Sam: ... (M)en det är inte uttalat att han har någon psykisk problematik. Autism då, som är fysiskt, det blir ju de i [Fysiskt funktionshinder] då som han skulle träffa...

Begreppsanvändning på detta sätt ser vi som ett försök av Sam att hävda jurisdiktion genom att tydligt definiera att detta inte är hans arbetsområde och sedan tillskriver ärendet till en annan enhet. Diagnos är ett av flera begrepp som har tydlig koppling till specifika enheter, då diagnosen kan vara avgörande för tillhörighet. En sammanställning av dessa enhetstypiska begrepp kan ses i tabell 2.

**Tabell 2**

Enhet	Typiska begrepp
Barn, unga och familj	Risk & skyddsbedömning
Ekonomiskt bistånd nära arbetsmarknad	Job-ready
Ekonomiskt bistånd avstånd till arbetsmarknad	Arbetshinder & arbetsmarknadens förfogande
Psykiska funktionshinder	Diagnos & förmåga
Missbruksgrupp	Motivation
Ungdomsgrupp avstånd till arbetsmarknaden	Ålder & arbetshinder
Fysiska funktionshinder	Personkrets & diagnos

Den situation som uppstod i den första intervjun vid diskussionen kring barnet i vinjett 2, där Legolas tydligt leder diskussionen, är ett tydligt uttryck för Legolas jurisdiktion i frågan. Legolas använder begrepp som är specifik för hens enhet, såsom föräldraförmåga etc. och utsätts inte heller för något motstånd från de andra informanterna. De andra socialsekreterarna hade kunnat hävda jurisdiktion, varpå en jurisdiktionskonflikt hade uppstått, men så är inte fallet. I kontrast till denna situation kan nämnas intervju 2, där det inte deltog någon barnsekreterare. När barnfrågan i vinjett 2 lyftes uttryckte socialsekreterarna endast att detta var något som ”sköter ju sig själv”, och det fanns ingen informant som försökte opponera eller problematisera barnets perspektiv. Skillnaderna mellan dessa intervjuer belyser hur jurisdiktion hävdas utifrån socialsekreterarens arbetsområde och enhetstillhörighet.

#### 4.4.2 Mesonivå

Vi har nu analyserat hur jurisdiktionen kan ses utifrån ett mikroperspektiv när den uttrycks mellan individer som har skilda arbets- och kunskapsområden. Vi menar även att dessa jurisdiktionsområden och begrepp som tillhör olika jurisdiktioner kan ses i relation till varandra ur ett mesoperspektiv. Flera av de områden och de begrepp socialsekreterarna hävdar jurisdiktion kring är hur klienten ska arbetas med. De använder begrepp såsom motivation eller jobready för att beskriva klienter i behov av förändringsarbete. Begrepp som diagnos eller förmåga (läs *brist på förmåga*) för de vars livssituation ska bevaras och upprätthållas, samt arbetshinder för dem klienter vars situation behöver utredas och sorteras. Vi anser att dessa sätt att klassificera vinjetterna går att likställa med grunderna i Hasenfelds teknologier. Hasenfeld använder de tre teknologierna människo-utredande, människobevarande och människoförändrande för att särskilja människobehandlande organisationer från andra organisationer (Hasenfeld, 2010). I informanternas resonemang om klienternas problematik och enheternas arbetsområde kan vi se hur olika enheter tillskrivs teknologier av andra socialsekreterare samt hur socialsekreterare tillskriver sin egen enhet en teknologi. Dessa teknologier ges ofta uttryck genom meningar såsom: ”det här måste vi utreda mer”, ”vi måste lösa det här först”, eller som Gandalf ser sin enhet:

Gandalf: ... (D)et är inte väntat när man kommer från den, alltså när du väl är där på Psykiska funktionshinder så är du där. Och enda sättet att byta enhet är egentligen, det är väl egentligen att byta stadsdel... Så det är sista stoppet.

Vi menar att detta ger en tydlig bild av hur arbetet i hens enhet är baserat på en människobevarande teknologi, där syftet är att upprätthålla och bevara klientens förmågor. Med att tillskriva en enhet en teknologi menar vi inte att enheten endast är begränsad till att arbeta utifrån den. Vår tillskrivning av teknologier ska snarare ses som det, i intervjuerna framkomna, typiska sättet att se hur enheten syftar till att förhålla sig till klienten. Eftersom det inte går att renodla de olika enheternas teknologitillhörighet har vi valt att tillskriva vissa enheter två teknologier, där den förstnämnda är den överordnade teknologin (se tabell 3).

**Tabell 3**

Enhet	Typiska begrepp	Teknologi*
Barn, unga och familj	Risk & skyddsbedömning	Utredande/Förändrande
Ekonomiskt bistånd nära arbetsmarknad	Job-ready	Förändrande
Ekonomiskt bistånd avstånd till arbetsmarknad	Arbetshinder & arbetsmarknadens förfogande	Utredande/Bevarande
Psykiska funktionshinder	Diagnos & förmåga	Bevarande
Missbruksgrupp	Motivation	Förändrande
Ungdomsgrupp avstånd till arbetsmarknaden	Ålder & arbetshinder	Utredande/Förändrande
Fysiska funktionshinder	Personkrets & diagnos	Bevarande

*\*Då hela begreppsnamnet inte får plats i tabellen väljer vi att utelämna "människo-" före teknologierna, dock är det dessa som avses. För vidare beskrivning se kap. 3.1.2*

När vi använder oss av detta mesoperspektiv för att studera vad socialsekreterarna i studien säger framträder hur informanterna utifrån de olika teknologiska förhållningssätten värderar vinjetterna och därigenom skapar gränser mellan enheterna. Detta får oss att se Hasenfelds teknologier som ytterligare en faktor varigenom socialsekreterarnas jurisdiktion kan ses och studeras. Vi har kunnat se hur socialsekreterarna planerar klientens väg genom organisationen mot utträde ur socialtjänsten. Socialsekreterarna har bland annat diskuterat behovet av att placera vinjetten i en särskild enhet, med en form av teknologi, för att på sikt kunna placera klienten i en annan enhet, där en annan form av teknologi råder. Sådana situationer uppkom vid ett flertal tillfällen i intervjuerna, och blev mest tydligt då informanterna diskuterade möjligheterna att placera vinjetterna i de enheter som arbetar utifrån en människoförändrande teknologi. För att klienten ska kunna placeras i Missbruksgruppen, krävs enligt informanterna, ett erkänt missbruk och motivation till att få hjälp med sitt missbruk. Om klienten inte säger sig ha ett missbruk eller vara motiverad motsätter sig representanten för den människoförändrande teknologin att klienten ska tillhöra hen, då klienten inte ingår i hens jurisdiktionsområde. Istället placeras då klienten där informanterna misstänker missbruk i en av de enheter som arbetar utifrån människoutredande teknologi. I den enheten syftar då klientarbetet, som Boromir beskriver det, till att möjliggöra en placering i den människoförändrande enheten.

Boromir: ... (Jag hade nog tänkt såhär att de skulle kartlägga missbruket för att kanske hon ska få rätt stöd hos er (syftar på Missbruksgruppen). Att man på något sätt blottar missbruket mer, eh, kalla det kartläggning eller blottning av missbruket, för att få mer information om det... För många av de ärendena vi idag inte får in hos er dem lägger vi i [enheten för ekonomiskt bistånd avstånd till arbetsmarknaden] för att de just, för att missbruksproblematiken kring det ska blottläggas mer, så att vi ska få över dem till er.



Vi anser att det i våra intervjuer blir tydligt att organisationen är specialiserad och att de olika enheterna har teknologiska gränser kring vad de arbetar med och vad de inte arbetar med. Något vi menar kan förstås utifrån Hasenfelds teknologier. Likt mikronivåns jurisdiktionshävdande mellan socialsekreterarna, kan vi även på denna nivå se hur socialsekreterarna agerar utifrån de jurisdiktionsgränser som uppstår mellan deras enheter, då dessa arbetar utifrån olika teknologier.

Socialsekreterarna diskuterar även hur uppdelningen mellan de olika enheterna påverkar deras handläggning. Enligt informanterna är klienternas problematik ofta mer komplex än organisationens ramar. När socialsekreteraren har arbetat färdigt med klienten utifrån sin egen expertis ska socialsekreteraren lämna ifrån sig klienten till nästa handläggare, där dennes expertis kan ta vid. Våra informanter uttrycker med anledning av detta en frustration över att inte få bearbeta ärendet hela vägen ut från socialtjänsten. Vilket de menar resulterar i att relationen klient-socialsekreterare inte värdesätts inom organisationen, då klienten skickas runt mellan olika enheter. Informanterna ger härigenom uttryck för en känsla av att endast arbeta med en del av klienten.

Enligt Michael Lipsky (2010) kan en gräsrotsbyråkrat som endast arbetar med en eller flera delar av klientens problematik komma att bli alienerad från de klienter hen ska arbeta med och för. Alienationen uppstår eftersom gräsrotsbyråkraten endast arbetar med en del av klientens problematik, utifrån de organisatoriska ramar hen har att följa, och på så sätt inte får tid eller resurser att behandla och se klienten ur ett helhetsperspektiv (Lipsky, 2010). Utifrån Lipskys alienationsbegrepp skulle därmed socialsekreterarnas utsagor om behov av relationsskapande och önskan om helhetssyn kring klienten kunna vara ett tecken på socialsekreterarna befinner sig i en alienerad position i förhållande till sina klienter.

#### **4.4.3 Makronivå**

När vi nu går över till att analysera hur organisationen på makronivå påverkar socialsekreterarnas arbete kommer vi att utgå från Scotts bild av hur även professioner kan ses som organisationer och därmed bärare av isomorfa processer (Scott, 2008a). Vi har i vårt material kunnat se hur socialsekreterarnas visar en ambivalens mellan professionens generalistperspektiv och organisationens strävan mot specialisering. Informanterna påverkas av de båda synsätten och bär genom dessa med sig institutionella logiker från båda synsätten. Professionen präglas av en vilja att arbeta med klienten som helhet och kan därigenom sägas stödja sig mot en logik om vikten av helhetssyn. Något socialsekreterarna har med sig från sin utbildning till socionomer och är en grundtanke som återfinns i socialtjänstlagens förarbeten (Regeringens proposition 1979/80:1). Vilket står i motsättning till socialtjänstens utveckling mot specialistorganisation under de senaste decennierna (Bergmark & Lundström, 2005; Lundgren m.fl. 2009). Socialtjänstorganisationen bär på så sätt med sig en annan typ av institutionell logik, där expertkunskaper och specialistkompetens premieras.

Ur ett makroperspektiv kan vi se hur organisationens uppdelning i specialiserade enheter får direkta konsekvenser för fördelningen av vinjetterna och socialsekreterarnas handläggning. När informanterna diskuterade vinjett 1 uppfattade de fördelningen av ärendet som förhållandevis enkelt. Då organisationen har en tydlig gränssättning för personer under 25 år, en enhet för de med någon form av arbetshinder och en arbetsgrupp inom enheten för dem nära arbetsmarknaden (för

klienter utan arbetshinder). Detta innebar att informanterna inte behövde studera vinjettens problematik något mer ingående, utan kunde på basis av ålder och någon typ av arbetshinder enkelt fördela det till enheten Ungdomsgrupp avstånd till arbetsmarknaden. En liknande, men inte lika definitiv, gräns återfinns även då klienten är över 55 år. I kontrast till sådana relativt tydliga riktlinjer som finns i den specialiserade organisationen, kan vi se informanternas brist på insyn i och kunskap om de andra enheternas arbetsområden. Vilket även resulterar i svårigheter för socialsekreterarna att placera klientgrupper vars hjälpbehov inte återfinns inom organisationens strikta ramar. Denna problematik för organisationen blir framförallt tydligt då informanterna diskuterar spelmissbrukare och sexmissbrukares enhetstillhörighet, där ingen enhet har ett uttalat ansvar, och informationen inom organisationen är otydlig.

När informanterna reflekterar över organisationens påverkan på deras arbete framkommer en ambivalens rörande vilken institutionell logik som bör gälla. De argumenterar å ena sidan för behovet av ökad spetskompetens för att kunna möta klienten och lösa dess problematik. Medan de å andra sidan reflekterar över specialiseringens begränsningar och förespråkar en större helhetssyn kring klientens problematik. Vi kan därmed se hur socialsekreterarna hamnar i en form av konflikt mellan dessa båda logiker, där deras organisation ställer en viss typ av krav och deras profession eftersträvar det motsatta.

Socialsekreterarna diskuterar även hur enheternas ekonomi påverkar det sociala arbetet inom förvaltningen. För att skydda den egna enhetens arbetsbelastning och budget, upplever socialsekreterarna, att enheterna sätter gränser gentemot varandra för att hålla ärenden med vag enhetstillhörighet borta. Informanterna betonar att dessa former av gränssättningar är någonting de själva inte kan påverka. Istället träder här 1:e socialsekreterare och enhetschef in för att ”skydda” enheten och den enskilde socialsekreteraren får svårt att påverka den egna enhetens gränser gentemot andra. I intervjuerna framkom det dock att socialsekreterarna ibland inte delade arbetsledningens och organisationens definition av huruvida ett enskilt ärende faller inom den egna enheten eller ej. Lipsky hävdar att gräsrotsbyråkraten, då hen är det verkställande ledet i organisationen, har ett stort spelutrymme att påverka policyer och förhållningssätt (Lipsky, 2010). Vi vill däremot hävda att de diskussioner vi har tagit del av genom våra intervjuer tyder på att så inte är fallet. Våra informanter tycks snarare befinna sig i en beklämd situation där de har svårt att inom organisationens ramar påverka vilka klienter de ska arbeta med och därmed inte har detta spelutrymme att påverka organisationen. Lipsky menar att om gräsrotsbyråkraten hamnar i en situation som denna, måste hen välja sida, antingen acceptera organisationens ramar eller öppet motsätta sig dessa med de verktyg hen har att tillgå (Lipsky, 2010). I våra intervjuer framkom inte något sådant direkt ställningstagande, dock uttrycks det vid flera gånger att om de hade fått bestämma så hade de velat ”arbeta med alla”. När informanterna uttrycker sig på detta sätt ger de, i vår mening, uttryck för den institutionella logik som är rådande inom professionen, om att arbeta utifrån ett helhetsperspektiv. Vilket står i motsättning till organisations logik om specialiserade enheter med avgränsade arbetsområden.

Våra informanternas uttryck av ambivalens mellan de olika institutionella logikerna menar vi kan förstås i ljuset av den nyinstitutionella teorins begrepp isomorfism.

Den del av isomorfbegreppet enligt DiMaggio och Powell (1983) som gör sig gällande i vår studie och något vi utifrån vårt material kan uttala oss kring är den normativa isomorfismen. Enligt DiMaggio och Powell utgörs den normativa isomorfismen av de professioner som verkar inom organisationen, i hur de försöker påverka organisationen och i sin tur blir påverkad av den. Den normativa isomorfismen kan således ses som en påverkan i båda riktningar (Dimaggio & Powell, 1983). Då våra informanter ger uttryck för såväl professionens- som organisationens ideal av hur socialtjänsten ska struktureras och verka, kan vi här se hur denna isomorfa process äger rum inom och mellan socialsekreterarna och på så sätt är en del av den vardag informanterna befinner sig i. Organisationens enheter, socialsekreterarnas val av begrepp samt det teknologiska utgångsläget hamnar på så sätt i spännvidden mellan dessa två institutionella logiker.

**Tabell 4**

Enhet	Typiska begrepp	Teknologi*	Logiker
Barn, unga och familj	Risk & skyddsbedömning	Utredande/Förändrande	Professionens logik / Organisationens logik
Ekonomiskt bistånd nära arbetsmarknad	Job-ready	Förändrande	
Ekonomiskt bistånd avstånd till arbetsmarknad	Arbetshinder & arbetsmarknadens förfogande	Utredande/Bevarande	
Psykiska funktionshinder	Diagnos & förmåga	Bevarande	
Missbruksgrupp	Motivation	Förändrande	
Ungdomsgrupp avstånd till arbetsmarknaden	Ålder & arbetshinder	Utredande/Förändrande	
Fysiska funktionshinder	Personkrets & diagnos	Bevarande	

*\*Då hela begreppsnamnet inte får plats i tabellen väljer vi att utelämna "människo-" före teknologierna, dock är det dessa som avses. För vidare beskrivning se kap. 3.1.2*

#### 4.4.4 Från mikro till makro

Sammanfattningsvis har vi nu presenterat en analys av och ett försök att förstå den situation socialsekreterarna vi har intervjuat befinner sig i, i relation till deras organisation. På mikronivå interagerar socialsekreterarna med varandra genom att hävda sin kunskap och sitt arbetsområde med hjälp av jurisdiktionen. De enheter de arbetar inom är i sin tur befästa med strukturer och teknologier som avgränsar socialsekreterarna från varandra och styr deras arbete och vilken klientgrupp de ska möta. Gräsrotsbyråkraten inom socialsekreteraren försöker här skapa någon form av kontroll och mening i sitt arbete där hen endast arbetar med en del av klienten och riskerar att alieneras från denne. En nivå ovanför enheterna och förvaltningens ramar kan vi se hur de institutionella logikerna utgör ytterligare en skiljelinje mellan socialsekreteraren och dess organisation. Hela detta fält socialsekreteraren rör sig i, omfattas slutligen av de isomorfa processer som äger rum mellan professionen och organisationen.

## 5. Avslutande diskussion

Syftet med denna studie har varit att *genom socialsekreterarnas reflektioner och diskussioner ge en bild av hur specialisering kan skapa gränser mellan olika enheter inom Individ- och familjeomsorgen samt Funktionshinder i en stadsdel i Göteborgs Stad*. De forskningsresultat vi har kommit fram till i denna uppsats vilar på en kvalitativ metod med syfte att ge en bild av en företeelse i den stadsdel vi har undersökt. Vår ambition har aldrig varit att dra några generella slutsatser för hur gränser ser ut och fungerar i specialiserade organisationer, det enda vi kan uttala oss om är vår tolkning av den situation våra informanter beskriver. Då vår uppsats utgår från en kvalitativ metod där vi i mötet tillsammans med unika individer skapar en bild av deras verklighet går inte detta att identiskt återskapa, med andra ord är det svårt för oss att hävda extern reliabilitet. Med studien har vi avsett att undersöka en specialiserad organisation och dess inverkan i socialarbetarnas arbetssituation. Detta har vi gjort genom att intervjua socialsekreterare om deras situation med hjälp av en intervjumall och vinjetter. Vinjetterna skapade vi utifrån vår observation av enhetschefers och 1:e socialsekreterares definitioner av klientgrupper som var problematiska att fördela inom stadsdelen. Vi anser att vinjetterna och intervjuguiden möjliggjorde för oss att undersöka och styra diskussionerna i intervjuerna mot de områden vi avsåg att undersöka, och därmed anser vi studien ha en god validitet.

Vi har nu nått vägs ände och det är dags för oss att knyta samman vårt resultat och vår analys med de frågor vi inledningsvis ställde. Vi ska även försöka koppla samman våra fynd med den tidigare forskningen. De frågor denna uppsats har utgått från är:

1. Hur befäster/bevakar socialsekreterarna organisationens gränser?
2. Hur interagerar socialsekreterarna inom organisationens gränser?
3. Vad innebär organisationens specialisering för socialsekreterarnas arbetssituation?

I våra intervjuer kunde vi se hur socialsekreterarna använde sig av olika begrepp för att beskriva vilken klientgrupp och vilket problemområde de arbetade med. Vi kunde även se hur de tillförlitade sig till specialistkunskapen de såg finnas i de avgränsade arbetsområdena. Det blev här tydligt hur olika kunskapsområden och begrepp sammankopplades med olika enheter och i det närmaste blev enhetsspecifika. De ramar och gränser som organisationen utgjorde i form av den specialiserade organisationen, där olika enheter handlägger olika problemområden, manifesteras i socialsekreterarnas diskussioner om vinjetternas hemmahörande. Med hjälp av Abbotts (1988) begrepp jurisdiktion har vi försökt förstå och förklara vad denna gränssättning är och hur den sker. Som ett svar på vår första forskningsfråga kan vi således se hur socialsekreterarna genom användningen av vissa specifika begrepp och tillskrivning av olika problemområden till olika enheter befäster och bevakar organisationens gränser gentemot varandra. Utöver organisationens strukturella gränser, såsom specialiserade enheter, har det ur materialet även framkommit att det återfinns olika synsätt inom olika enheter kring hur det sociala arbetet inom socialtjänsten ska bedrivas. Vi har försökt markera dessa synsätt genom att använda oss av Hasenfeldts begrepp teknologier (1983). Att enheterna arbetar utifrån olika teknologier har vi sett som ytterligare en form av gränssättning inom organisationen. Där socialsekreterarna tillskriver vinjetterna viss problematik som förutsätter ett utgångsläge i en viss

teknologi. Exempelvis placerade socialsekreterarna vinjetter med misstänkt missbruk i en enhet med utredande teknologi, för att på så sätt blottlägga missbruket. På så sätt innebär de olika teknologierna att olika arbetssätt samlas inom olika enheter, vissa enheter arbetar bevarande, andra förändrande. Detta innebär i sin tur att gränserna mellan olika enheter med olika teknologier även här bevakas av socialsekreterarnas jurisdiktioner.

Socialsekreterarnas interaktion inom organisationens gränser framstår utifrån vårt material som förhållandevis begränsad. Denna bild av socialsekreterarnas möjligheter till att samverka påverkas även av de geografiska avstånden mellan enheterna. Något som försvårar utbytet av erfarenheter och tankar dem emellan. Möjligheterna till interaktion påverkas även av tidsbristen i deras arbete, vilken inte lämnar tillräckliga luckor för att dryfta ärenden med socialsekreterare i andra enheter i den utsträckning socialsekreterare skulle vilja. I våra intervjuer ger socialsekreterarna en bild av sin organisation som tydligt specialiserad, där var socialsekreterare endast arbetar med sitt avgränsade arbetsområde. De menar att de i och med specialiseringen begränsas till att endast arbeta med en del av klientens problematik och mister helhetssynen kring klienten. Utifrån Lipskys begrepp gräsrotsbyråkrat och alienationsbegreppet kan detta innebära att socialsekreterarna blir alienerade från sina klienter på grund av den begränsade interaktionen med andra socialsekreterare och bristen på helhetssyn som följer med den specialiserade organisationen (Lipsky, 2010). Vår andra frågeställning kan därmed besvaras med att socialsekreterarnas interaktion begränsas och försvåras av organisationens struktur och specialisering.

Vad innebär då organisationens specialisering för socialsekreterarnas arbets-situation? Vi har i vår analys försökt belysa specialiseringen genom att röra oss från de analytiska nivåerna mikro till meso och slutligen makro. Med hjälp av Scotts (2008a) beskrivning av professioner som organisationer använder vi nyinstitutionell teori för att förstå interaktionen mellan två organisationer, i vårt avseende socionomprofessionen kontra socialtjänstorganisationen. Den normativa isomorfismen, enligt DiMaggio och Powell, beskriver utbytet mellan två sådana organisationer (DiMaggio & Powell, 1983). Vi har utifrån isomorfismen kunnat se hur socialsekreterarna uttrycker en form av ambivalens mellan de ideal som organisationen representerar och dem professionen står för. Detta innebär att socialsekreterarna brottas med två olika tankesätt i sitt dagliga arbete. Från sin utbildning och genom sin profession eftersträvar socialsekreterarna, vad vi har kunnat se, en helhetssyn och värdesätter relationens betydelse i det sociala arbetet. Medan de från organisationens håll bär med sig den högt värderade expertkunskapen och effektivitetssträvan. Detta organisationens tankesätt gestaltas i sin tur genom att socialsekreterarna endast arbetar med delar av klientens problematik, utifrån olika jurisdiktionella begrepp och teknologiska förhållningssätt, vilka skapar de gränser inom vilka det sociala arbetet våra informanter utför sker.

Vår studie har i stora drag utgått från den tidigare forskning som har publicerats gällande socialtjänstens specialisering. I vår genomgång av den tidigare forskningen kunde vi se hur det fanns relativt lite forskning gjord på konsekvenserna av den specialiseringstrend såväl Bergmark och Lundström som Blom, Moren,

Lundgren och Perlinski har beskrivit ägt rum i Sverige under de senaste decennierna (Bergmark & Lundström, 2005; Lundgren m.fl. 2009).

Lundgren m.fl. beskrev en eventuell konsekvens av den specialiserade organisationen och trenden mot denna, i att organisationens skarpa gränser skulle kunna leda till att klientens problem definieras utifrån organisationens redan existerande ramar (Lundgren m.fl. 2009). I våra informanternas diskussioner kring vinjetternas enhetstillhörighet bekräftas denna konsekvens av specialiseringen, genom deras uttryck av jurisdiktion och behov av tydligt definierad problematik hos vinjetten för att den ska kvalificera sig in i vissa enheter, exempelvis Psykiska funktionshinder. Denna problematik framträder även då ett problem hos klienten inte finns tydligt definierat till en viss enhet inom organisationen. Ett sådant exempel var diskussionen kring sexmissbrukare och till vilken enhet klienter med denna problematik hörde hemma.

Morén m.fl. (2010) har beskrivit hur socialtjänstens organisationsform påverkar vilken form av perspektiv som blir dominerande för socialarbetarnas arbetssätt, där en specialiserad organisation resulterar i att socialsekreteraren intar en myndighetsroll. Till skillnad från den integrerade organisationen där professionsrollen får större plats (Morén m.fl. 2010). Utifrån vår slutsats om socialsekreterarnas ambivalens mellan logikerna inom organisationen och professionen, kan vi se hur våra informanter befinner sig i en form av ingenmansland mellan dessa två ytterligheter och inte riktigt kan identifiera sig själv med den roll Morén m.fl. beskriver de lätt kan hamna i. Perlinski (2010) studerade bland annat hur socialsekreterare från olika organisationsformer resonerade kring för- och nackdelar med den egna organisationen. Han fann i sin forskning att socialarbetare från specialiserade organisationer framhöll expertkunskapen som en fördel, men att specialiseringen även kunde resultera i nackdelar såsom revirtänkande och samarbetssvårigheter över enhetsgränser (Perlinski, 2010). Vi tycker att hans slutsatser kring detta stämmer relativt väl överens med vad vi har kunnat se i vår studie. Våra informanter uttrycker sig positiva till specialistkunskapen, samtidigt som de är oroliga för och uttrycker svårigheterna med att arbeta inom en sådan organisation.

Gränssättningen mellan olika arbetsgrupper inom socialtjänsten är något Liljegren (2008) har undersökt. Han finner i sin avhandling hur socionomer med samma grundutbildning, men med olika arbetsuppgifter, skapar gränser mellan varandra. I Liljegrens forskning var det framförallt socionomer med behandlingsorienterade arbetsuppgifter som försökte skapa distans till försörjningsstödsorienterade socionomer (Liljegren, 2008). De socialsekreterare vi har intervjuat kommer från olika enheter, där flertalet arbetar såväl utifrån behandlande insatser som försörjningsstöd. På så sätt uppkom det inte någon direkt sådan gränssättning mellan våra informanter utifrån status och vilken typ av arbete som värderades högre. Detta kan även bero på att vi, till skillnad från Liljegren, använde oss av förhållandevis heterogena grupper, och att det då blir känsligt att försöka hävda status framför andra. Dock kunde vi se att informanterna i diskussionerna kring vinjetterna lämnade företräde för den socialsekreterare de ansåg hade specialistkunskap i ämnet, exempelvis barnsekreteraren i diskussionerna om barns välmående.

När vi nu gör bokslut och blickar ut mot framtiden, kan vi se områden och konsekvenser av specialiseringen vi gärna hade studerat mer ingående. I första hand kan vi se ett behov av en sådan studie som vi först hade tänkt oss att göra, nämligen en kvantitativ undersökning av hur socialsekreterare i olika enheter bedömer likvärdiga vinjetter. En sådan studie tror vi hade kunnat gynna framtida organiseringen av enheterna inom socialtjänsten. Vi tycker även att det hade varit intressant att närmare studera specialiseringens alienerande effekter på individnivå inom socialtjänsten.

Den vidare forskningen skulle även kunna lyftas till en högre nivå, som vi ser det, och då studera de isomorfa processerna mellan universitet och socialtjänst. Hur väl svarar universitetet upp emot fältets behov? Eller, hur nyttjar fältet den kompetens universiteten producerar? En sådan forskning, tror vi, hade underlättat för universitet att utbilda de socionomer den specialiserade socialtjänsten efterfrågar. Förutsatt nu att specialiseringen av socialtjänsten är det vi som samhälle vill ha och eftersträvar. Personligen ställer vi oss frågande till denna trend mot specialisering och fundersamma till hur den har kunnat gå så långt. Speciellt i relation till att ambitionen från professionen, lärosätena och regeringen har varit helhetssyn och generalistkompetens.

## Litteraturförteckning

- Abbott, A. (1988). *The system of professions - an essay on the division of expert labor*. Chicago: The University of Chicago.
- Bergmark, Å., & Lundström, T. (2005). En sak i taget? Om specialisering inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift* (2-3), 125-148.
- Blom, B. (2004). Specialization in social work practice - effects on interventions in the personal social services. *Journal of Social Work* (4:1), 25-46.
- Blom, B., & Grape, O. (2006). Nyinstitutionalism - teori med stor potential. i O. Grape, B. Blom, & R. Johansson (Red.), *Organisation och omvärld - nyinstitutionell analys av människobehandlande organisationer*. Lund: Studentlitteratur.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder* (2:a uppl.). (B. Nilsson, Trans.) Malmö: Liber AB.
- Ekehammar, B. (2007). Socialpsykologi. i P. Hwang, I. Lundberg, J. Rönnerberg, & A.-C. Smedler (Red.), *Vår tids psykologi*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Dalen, M. (2007). *Intervju som metod*. (B. Kärnekull, & E. Kärnekull, Övers.) Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Dimaggio, P., & Powell, W. (1983). The iron cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48 (2), 147-160.
- Garrow, E., & Hasenfeld, Y. (2010). Theoretical approaches to human service organizations. i Y. Hasenfeld, *Human services as complex organizations* (2:a uppl.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Grape, O. (2006). Domänkonsensus eller domänkonflikt? - integrerad samverkan mellan myndigheter. i O. Grape, B. Blom, & R. Johansson (Red.), *Organisation och omvärld - nyinstitutionell analys av människobehandlande organisationer*. Lund: Studentlitteratur.
- Hasenfeld, Y. (1983). *Human service organizations*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Hasenfeld, Y. (2010). The attributes of human service organizations. i Y. Hasenfeld, *Human services as complex organizations* (2:a uppl.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Jacobsen, D., & Thorsvik, J. (2008). *Hur moderna organisationer fungerar* (3:e uppl.). (G. Sandin, Övers.) Lund: Studentlitteratur.
- Johansson, S. (2005). Socialtjänstens organisation som forskningsobjekt. *Socialvetenskaplig tidskrift* (2-3), 108-124.
- Johansson, R. (2006). Nyinstitutionell organisationsteori - från sociologi i USA till socialt arbete i Sverige. i O. Grape, B. Blom, & R. Johansson (Red.), *Organisation och omvärld - nyinstitutionell analys av människobehandlande organisationer*. Lund: Studentlitteratur.



- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (2:a uppl.). (S.-E. Torhell, Övers.) Lund: Studentlitteratur.
- Lundgren, M., Blom, B., Morén, S., & Perlinski, M. (2009). Från integrering till specialisering - om organisering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg 1988-2008. *Socialvetenskaplig Tidskrift* (2), 162-183.
- Lennéer Axelson, B., & Thylefors, I. (2005). *Arbetsgruppens psykologi*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Liljegren, A. (2008). *Professionellt gränsarbete: socionomexemplet*. Göteborg: Göteborgs Universitet.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Minas, R. (2005). *Administrating poverty - studies of intake organization and social assistance in Sweden*. Edsbruk: Akademitryck AB.
- Morén, S., Blom, B., Lundgren, M., & Perlinski, M. (2010). Specialisering eller integration? En studie av socialarbetares syn på arbetsvillkor och insatser i tre organisationsformer. *Socialvetenskaplig Tidskrift* (2), 189-209.
- Olofsson, J. (2009). *Socialpolitik: Varför, hur och till vilken nytta?* (2:a uppl.). Stockholm: SNS Förlag.
- Payne, M. (2008). *Modern teoribildning i socialt arbete* (2:a uppl.). (B. Nilsson, Övers.) Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Perlinski, M. (2010). *Skilda världar - specialisering eller integration i socialtjänstens individ- och familjeomsorg*. Umeå: Umeå Universitet.
- Scott, W. R. (2008b). *Institutions and organizations: Ideas and interests* (3:e uppl.). Thousand Oaks, California: SAGE Publications.
- Scott, W. R. (2008a). Lords of the dance: Professionals as institutional agents. *Organization Studies*, 29 (2), 219-238.
- Regeringens proposition 1979/80:1*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtat från [http://www.cm.se/webbshop\\_vr/pdf/etikreglerhs.pdf](http://www.cm.se/webbshop_vr/pdf/etikreglerhs.pdf)

# Bilagor

## Bilaga 1 – Informationsbrev 1



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

### Studie om socialtjänsten som specialistorienterad verksamhet

Hej,

Vi är två studenter på socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet som ska skriva vår C-uppsats om socialtjänstens organisation och de effekter den kan ha på socialsekreterar-nivå. Syftet är att undersöka hur socialsekreterare reflekterar kring ärendens enhetstillhörighet.

Vi söker nu 10-12 socialsekreterare som är intresserade av att delta i en fokusgruppsintervju. Intervjun kommer bland annat utgå från vinjetter med figurerade ärenden som ska fördelas till någon av enheterna inom IFO/FH. Vi beräknar att intervjun kommer att ta 1,5-2 timmar i anspråk och vid varje intervjutillfälle deltar 5-6 socialsekreterare.

Intervjuerna kommer att äga rum på XX X, lokal förmedlas vid anmälan. Det finns möjlighet att anmäla sig till ett av de båda intervjutillfällena **onsdagen den 31 oktober kl 10.00-12.00** och **torsdagen den 1 november kl 10.00-12.00**. Vi ser gärna en deltagare från varje enhet inom IFO/FH. Deltagande är frivilligt.

Intervjuerna kommer att spelas in, transkriberas och anonymiseras. Det inspelade materialet kommer endast att användas till denna studie.

Anmälan görs till någon av e-mailadresserna: [gusperjel@student.gu.se](mailto:gusperjel@student.gu.se) eller [gusjesp37@student.gu.se](mailto:gusjesp37@student.gu.se)

Med vänliga hälsningar  
Jens Persson och Jesper Lindeberg  
Socionomstudenter vid Göteborgs Universitet

Linda Mossberg, handledare  
[Linda.Mossberg@socwork.gu.se](mailto:Linda.Mossberg@socwork.gu.se)

## Bilaga 2 – Informationsbrev 2



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

### Studie om socialtjänsten som specialistorienterad verksamhet

Hej,

Vi är två studenter på socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet som ska skriva vår C-uppsats om socialtjänstens organisation och de effekter den kan ha på socialsekreterarnivå. Syftet är att undersöka hur socialsekreterare reflekterar kring ärendens enhetstillhörighet.

Vi söker nu totalt 10-12 socialsekreterare inom myndighetsutövning som är intresserade av att delta i en fokusgruppsintervju. Intervjun kommer bland annat utgå från vinjetter med figurerade ärenden som ska fördelas till någon av enheterna inom IFO/FH. Vi beräknar att intervjun kommer att ta 1,5-2 timmar i anspråk och vid varje intervjutillfälle deltar 5-6 socialsekreterare. Vår målsättning är att få en socialsekreterare från varje enhet till vardera intervjutillfälle.

Intervjuerna kommer att äga rum på Höstvädersgatan 1, lokal Västan. Det finns möjlighet att anmäla sig till ett av de båda intervjutillfällena **tisdagen den 4 december kl 10.00-12.00** och **tisdagen den 4 december kl 13.00-15.00**. Vi ser gärna en deltagare från varje enhet inom myndighetsutövande IFO/FH.

Deltagande är frivilligt. Vid intresse att delta vänligen skicka ett mail med namn, tid och vilken enhet du arbetar i till någon av mailadresserna nedan:

**[gusperjel@student.gu.se](mailto:gusperjel@student.gu.se)**  
**[gusjesp37@student.gu.se](mailto:gusjesp37@student.gu.se)**

Intervjuerna kommer att spelas in, transkriberas och anonymiseras. Materialet kommer endast att användas till denna studie och förstörs vid studiens avslut.

Med vänliga hälsningar  
Jens Persson och Jesper Lindeberg  
Socionomstudenter vid Göteborgs Universitet

Linda Mossberg, handledare  
[Linda.Mossberg@socwork.gu.se](mailto:Linda.Mossberg@socwork.gu.se)

## Bilaga 3 – Intervjuguide

### Intervjuguide

#### Intro

Tacka för medverkan

Kort presentation av vad studien syftar till och hur den kommer genomföras

Deltagarna får presentera sig för varandra

Information om anonymitet och hanteringen av datamaterial efter studiens genomförande

#### Vinjett 1 - Anna Andersson

Vad tycker ni är den primära problematiken i ärendet? Motivera

Vilken/vilka enheter tycker ni bör handlägga detta ärende? Motivera

(Om Anna hade haft en asperger-diagnos, hur hade motiveringen varit annorlunda?)

#### Vinjett 2 - Familjen Hussein

Vad tycker ni är den primära problematiken i ärendet? Motivera

Vilken/vilka enheter tycker ni bör handlägga detta ärende? Motivera

#### Vinjett 3 - Bengt Karlsson

Vad tycker ni är den primära problematiken i ärendet? Motivera

Vilken/vilka enheter tycker ni bör handlägga detta ärende? Motivera

#### (Vinjett 4 - Tommy Larsson) - i mån av tid

Vad tycker ni är den primära problematiken i ärendet? Motivera

Vilken/vilka enheter tycker ni bör handlägga detta ärende? Motivera

#### Allmänna frågor

Om ni får ett ärende som ni anser inte tillhöra er arbetsgrupps område/målgrupp, vad gör du?

Upplever ni att ni kan påverka hur ärendena fördelas?

Vad saknar ni för kunskaper i er arbetsgrupp? Hur hade socialtjänsten kunnat möta upp detta kunskapsbehov?

Hur hade er enhet förändrats med den kunskapen?

## Bilaga 4 – Vinjett 1

### Vinjett 1

Anna Andersson är 24 år gammal och bor vid XX i XX. Anna har fullständiga betyg från grundskolan, men har aldrig riktigt kommit igång i gymnasieskolan. Hon har vid upprepade tillfällen påbörjat gymnasieutbildningar. Anna uppger att gymnasiet inte fungerar för henne då det är för mycket folk runt omkring henne och hon inte kan koncentrera sig. Anna har inte förvärvsarbetat och har tidigare inte heller haft någon form av försörjning. Anna berättar att hon har bott tillsammans med sin pojkvän, men att det nu har tagit slut och hon bor kvar ensam i deras tidigare gemensamma lägenhet. Hon har nu fått ett flertal inkassokrav då hon har inte har kunnat betala sina räkningar. Anna ligger efter med de senaste två månadshyrorerna.

Anna berättar att hon under högstadiet påbörjade en utredning för Asperger-syndrom, men den slutfördes inte eftersom Anna påkoms med att röka cannabis. Anna berättar att hon sedan högstadiet har rökt cannabis regelbundet.

Anna berättar i samtal med Mottagningsgruppen att hennes mamma hastigt dog för en vecka sedan. Anna säger sig därför behöva hjälp att åka och köpa en kastrull, för det hade hennes mamma lovat henne att de skulle göra i nästa vecka. Annas pappa gick bort när Anna var liten.

När handläggaren i Mottagningsgruppen frågar hur Anna röker cannabis idag svarar Anna att hon inte gör det då hon har svårt att få tag på cannabis. Anna berättar att hennes tidigare pojkvän alltid fixade cannabis. Det enda Anna nu har kunnat få tag på är benzo-tabletter, vilket hon har använt dagligen under de senaste veckorna.

Anna söker ekonomiskt bistånd och hemutrustning, då hennes pojkvän tog med sig mycket av deras bohag.

## Bilaga 5 – Vinjett 2

### Vinjett 2

Familjen Hussein består av pappa Ali (59 år), mamma Tami (35 år) och sonen Muhammed (7 år). De bor i en hyresrätt i XX. Ali kom till Sverige för 20 år sedan. Han talar idag mycket god svenska, men har svårigheter i arbetslivet på grund av psykisk ohälsa. Ali har diagnosen PTSD sedan ett år tillbaks, men bedöms av läkare stå till arbetsmarknadens förfogande. Han har tidigare arbetat som taxichaufför, men har inte arbetat sedan den traumatiska händelse där en kund pistolhotade och misshandlade honom, vilket tros vara ursprunget till hans PTSD. Ali är därför arbetslös och inskriven på arbetsförmedlingen. Alis a-kassa tog slut förra månaden.

Tami kom till Sverige för tre år sedan, hon hade då med sig deras gemensamma son. Tami läser idag SFI på B-nivå. Tami har inte haft några egna inkomster utöver studiebidrag. Familjen har klarat sig på denna summa samt Alis a-kassa.

Deras son Muhammed går i förstaklass på en skola i närheten av familjens bostad. Hans skola misstänker att Muhammed kan ha någon form av beteendestörning. Detta baserar skolan på Muhammeds introverta beteende. Skolsköterskan har även gjort en orosanmälan kring Muhammed, då han uppvisar tecken på undernäring, vilket får skolsköterskan att misstänka att Muhammed inte får det kostintag han behöver i hemmet.

Familjen ansöker nu om ekonomiskt bistånd och är aktualiserade utifrån en orosanmälan från skolan.

## Bilaga 6 – Vinjett 3

### Vinjett 3

Bengt Karlsson är 47 år och kommer från XX. Bengt fick i sin ungdom diagnosen autism och har på senare år fått sin försörjning från Försäkringskassan genom sjukersättning. Bengt berättar att han är bostadslös sedan maj, då han vräktes från sin lägenhet i XX på grund av misskötsel. I samtal med handläggaren i Mottagningsgruppen säger sig Bengt inte vilja på i "någon jävla gruppbostad för utvecklingsstörda!".

Bengt har även en dotter Iris på 4 år som han har delad vårdnad om. Iris bor tillsammans med sin mamma Ulla i XX. Bengt berättar att han inte har fått träffa sin dotter sedan januari, då Ulla anser att Bengt missköter sig för mycket och inte har ett tillräckligt ordnat boende för att dottern ska kunna vara hos honom. Bengt berättar att han tror att det var Ulla som såg till att han blev vräkt.

Bengt ansöker om bostad och tillfälligt ekonomiskt bistånd för tandvård, samt hjälp och stöd för att få träffa sin dotter.

## Bilaga 7 – Vinjett 4

### Vinjett 4

Tommy Larsson är en 29 åring från XX. Tommy har tidigare varit aktuell på Arbetsmarknadsenheten då han för fem år sedan var i behov av ekonomiskt bistånd. Han blev sedan självförsörjande genom eget arbete. Tommy är arbetslös och uppbär ersättning från A-kassan om 8 900 kr per månad. Sedan Tommy blev arbetslös har han dragit på sig stora skulder genom lån för spel. Tommy berättar att han har lånat en hel del pengar via SMS-lån samt ett gäng i XX. Tommy använder själv ordet spelmissbruk när han beskriver den situation han befinner sig i idag. Han tror inte själv att han har möjlighet att få bukt med sitt spelande på egen hand. Tommy säger att de pengar han får i A-kassa inte räcker till för någon privat behandling.

Strax innan Tommys ärende avslutades på Arbetsmarknadstorget uppstod en dispyt med hans handläggare. I samband med denna hotade Tommy sin handläggare till livet.

Tommy söker hjälp och stöd för sitt spelmissbruk. Han skulle vilja åka på ett spelbehandlingshem han har läst om på Internet.