



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Ett nödvändigt begränsat agerande

- En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelse av handlingsutrymme

SQ4562 Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits
Kandidatnivå, VT 2015
Författare: Solveig Sandberg
Handledare: Linda Lane

Abstract

- Titel** Ett nödvändigt begränsat agerande – En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelse av handlingsutrymme.
- Författare** Solveig Sandberg
- Nyckelord** Handlingsutrymme, socialsekreterare, autonomi, systemiskt- och socialekologiskt perspektiv.

Social workers in the Social Services are seen as professionals and they are associated with a substantial degree of freedom to carry out their work in order to interpret the Social Services Act and make decisions. This freedom is referred to as discretion and is a central aspect of the role of the social worker. But the social worker is employed within an organisation that exists in an environment influenced of political decisions which sets boundaries to how far the freedom stretches. The general aim with this thesis is to gain insight in how social workers within the Social Services experience their discretion. Secondary this thesis also aims to explore how discretion is shaped and negotiated. My research questions guiding my aim concerns which factors influence and promotes discretion and how social workers describe their discretion. This thesis presents findings from a qualitative study based on individual interviews with six social workers within different units of the Social Services. The empirical material was analyzed with a systems theoretical and social ecological perspective. I also used Kouzes & Mico's Domain Theory as well as Lundquist's concept of autonomy and the concept of subjective and objective discretion. This study shows that multiple factors on different structural levels including relational, organizational, local community and societal levels, are influencing discretion but it does not necessarily mean that it leads to the experience of discretion as being limited. The factors are rather seen as a framework which the social worker acts within. Promoting factors were related to the individual and relational level and concerned the practioners competence and professional experience as well as the ability to create trustful relations to clients. This thesis suggests that a systems- and social ecological perspective is of value in understanding how discretion is shaped as well as to gain an understanding of the professionals possibility and ability to act within the context of the Social Services.

Förord

Jag vill börja med att tacka Helena och Hanna för era värdefulla synpunkter och er support under uppsatsarbetet. Tack Joakim för din ovärderliga hjälp i sista minuten. Jag vill också rikta ett tack till min handledare Linda Lane samt ett särskilt tack till mina föräldrar för ert stöd och för att ni funnits där under en utmanande period. Men framförallt så vill jag tacka er socialsekreterare för att ni gav mig av er värdefulla tid och visade intresse och engagemang för min studie. Utan er så hade inte denna uppsats blivit till!

Innehållsförteckning

1 Inledning	6
1.1 Syfte och frågeställningar	7
1.1.1 Avgränsning.....	7
1.2 Förförståelse	7
2 Bakgrund och kunskapsläge	9
2.1 Socialtjänstens villkor.....	9
2.2 Den professionella och autonomi	10
2.3 Handlingsutrymme	12
2.4 Sammanfattning.....	14
3 Teoretiska utgångspunkter	16
3.1 Systemperspektiv och en socialekologisk modell	16
3.2 Domänteori	18
3.3 Två perspektiv på handlingsutrymme.....	19
3.3.1 Aktörens autonomi	19
3.3.2 Subjektivt och objektivt handlingsutrymme.....	19
3.4 Sammanfattning.....	19
4 Metod	21
4.1 Utgångspunkter.....	21
4.2 Metodval	21
4.3 Kvalitativa intervjuer	22
4.4 Litteratursökning.....	23
4.5 Urval	23
4.6 Konstruktion av intervjuguide	25
4.7 Genomförande	25
4.8 Analysmetod	26
4.9 Reliabilitet, validitet, generaliserbarhet.....	27
4.10 Etiska överväganden.....	28
4.11 Diskussion	29
5 Resultat och analys	30
5.1 Faktorer som påverkar handlingsutrymmet.....	30
5.1.1 Samhällelig politisk nivå	30
5.1.2 Kommunal (politisk) nivå.....	32
5.1.3 Organisationsnivå	34
5.1.4 Relationell nivå.....	37

5.2 Faktorer som främjar & möjliggör handlingsutrymme	39
5.2.1 Individnivå.....	39
5.2.2 Relationell nivå.....	42
5.3 Hur beskrivs handlingsutrymmet?.....	44
5.3.1 Nödvändigt begränsat agerande.....	44
5.3.2 Ett relativt självständigt agerande.....	46
5.3.3 Fri känsla på gott och ont.....	47
5.3.4 Finns i bemötandet.....	48
5.3.5 Att kunna påverka och att se handlingsutrymmet.....	49
5.4 Övergripande analys och diskussion	50
6 Slutsatser	55
Referenser.....	57
BILAGA I Informationsbrev	61
BILAGA II Intervjuguide	62

1 INLEDNING

Vilket handlingsutrymme upplever sig socialsekreterare ha inom den organisatoriska kontexten där lagar, regler, policy och riktlinjer styr arbetet och rent faktiskt kan tänkas begränsa utrymmet för handling? Det kan tyckas finnas en paradox i att verka inom en politiskt styrd organisation som uppmuntrar och på ett sätt förutsätter ett professionellt handlingsutrymme samtidigt som politiska och organisatoriska utvecklingstendenser och riktlinjer måste följas som i sig kan ses som begränsande av just handlingsutrymmet.

Utifrån Michael Lipskys (1980) teori kring gräsrotsbyråkratier och de professionella som arbetar inom dessa har funderingar väckts hos mig kring autonomi och handlingsutrymme (Lipsky använder termen discretion, förf. anm.) som Lipsky lyfter fram som förutsättningar och som karaktäriserande för gräsrotsbyråkraters arbete. Författaren för en tes kring begränsande av handlingsutrymme på grund av faktorer som tids- och resursbrist vilket då skulle innebära att gräsrotsbyråkraten tas ifrån ett av dess mest karaktäriserande professionella verktyg. I relation till den situation som vi hör att socialsekreterare i många kommuner befinner sig i med en alldeles för hög arbetsbelastning, hög personalomsättning och med kontinuerliga åtstramningar av budgeten så har mina funderingar kretsat kring hur socialsekreterare själva faktiskt upplever sin egen situation och om de känner att de har ett betydande utrymme att handla inom. Jag vill förstå inom vilka ramar socialsekreterare kan använda sitt handlingsutrymme, hur fri eller ofri hen upplever sig vara i användandet av detta och hur hen kan använda sitt handlingsutrymme.

Min målsättning är inte att ge en generaliserad bild av socialsekreterares upplevelser utan att göra en djupdykning och ge röster åt ett antal professionella som kan få ge sin personliga bild av deras erfarenhetssvärld. För det sociala arbetets praktik menar jag att det är av vikt att kontinuerligt empiriskt studera socialarbetares förhållanden och förutsättningar men även deras upplevelser av den kontext inom vilken de verkar. Detta för att få insikt i hur det sociala arbetet utvecklas och de villkor som präglar de professionellas yrkesutövande. Enligt min mening är det även relevant för professionen att studera socialsekreterare och deras yrkesutövande eftersom de är politiskt styrda och företräder samhället samtidigt som de ska företräda samhällets medborgare, ett faktum som belyser den dubbelhet som präglar yrkesrollen.

Jag vill inte göra en kritisk granskning men försöka att ge en bild av människorna bakom myndigheten Socialtjänsten och de arbetsvillkor de står inför. Den kritik som Socialtjänsten så många gånger får utstå tar ofta inte i beaktning de villkor, förutsättningar, ramverk och begränsningar som myndigheten måste förhålla sig till vilket jag menar är centralt om man ska kunna ge en objektiv och rättvisande bild av Socialtjänsten. Man måste förstå kontext och sammanhang för att göra en rättmätig bedömning av hur en organisation fungerar och kanske helt enkelt lyfta blicken utöver enskilda yrkesutövare och deras chefer till en mer strukturell nivå. Att studera socialsekreterares handlingsutrymme anser jag därmed kunna bidra till att ge en

förståelse för dessa yrkesutövare inom Socialtjänsten och deras arbetssituation utifrån den kontextuella verklighet de agerar inom.

1.1 Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet med denna uppsats är att genom kvalitativa intervjuer undersöka hur socialsekreterare inom Socialtjänstens Individ- och familjeomsorg upplever sitt handlingsutrymme. Jag vill dessutom med utgångspunkt i studiens empiri undersöka hur handlingsutrymme formas och förhandlas.

De frågeställningar jag har utgått ifrån är följande:

- Vilka faktorer upplever socialsekreterare påverkar deras handlingsutrymme?
- Vilka faktorer upplevs främja och möjliggöra handlingsutrymme?
- Hur beskriver socialsekreterare sitt handlingsutrymme?

1.1.1 Avgränsning

I min uppsats har jag valt att avgränsa mitt studieobjekt till att endast beröra socialsekreterare inom Socialtjänstens individ- och familjeomsorg, detta på grund av att jag velat hålla mig till en samlad organisatorisk kontext samt även avgränsa mitt urval av informanter.

1.2 Förförståelse

Den förkunskap, de föreställningar och de fördomar eller förutfattade meningar forskaren har till det område hen ska studera kan kallas förförståelse. Förförståelsen går inte att bortse ifrån, den präglar hur vi ser på verkligheten men den hjälper även att förstå världen och ge mening åt olika företeelser (Thurén 2007). Med detta sagt så finns det ett element i forskningsprocessen som handlar om att forskaren inte kan vara helt värdeneutral eller objektiv vilket är en central aspekt att ta i beaktning både för forskaren men även för de som tar del av forskningen som sådan (Holme & Solvang 1997). Nedan kommer jag redogöra för min förförståelse kring ämnet för min uppsats.

Under kursen *Organisation och Verksamhetsledning* som jag läste under Socionomprogrammets sjunde termin presenterades jag för Michael Lipskys (1980) verk *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the individual in Public Services*. Jag fångades av hur denne statsvetare fångade komplexiteten i gräsrotsbyråkraternas arbete där de ställs inför olika dilemman i sitt yrkesutövande och där de på ett sätt anpassar sitt handlingsutrymme utefter den tids- och resursbrist som Lipsky menar är signifikant för gräsrotsbyråkratier (Lipsky 1980). Mina egna föreställningar om handlingsutrymme för socialsekreterare inom socialtjänsten kan beskrivas som att jag tror att det är begränsat av de lagar och regelverk som finns samt av socialsekreterarnas enhetschefer. Jag har en uppfattning om att det föreligger en konflikt i förhandlingen om handlingsutrymme, där socialsekreterare får kämpa för att vidga sitt handlingsutrymme samt att de inte upplever sig ha särskilt stort handlingsutrymme. Att jag har en uppfattning om att Socialtjänsten kämpar med både brist på resurser och tid är ett faktum men jag blev intresserad av hur detta rent faktiskt påverkar handlingsutrymmet för socialsekreterarna. Upplever de sitt handlingsutrymme som begränsat? Hur upplevs handlingsutrymmet rent generellt inom den kontext de verkar och hur förhåller man sig till sitt handlingsutrymme i relation till det regel- och ramverk man

måste ta i beaktning? Lipskys (1980) teoretiska perspektiv har präglat min förkunskap och även mina föreställningar om hur verkligheten skulle kunna se ut. Det har även funnits med under processen med min problemformulering, vid formulerandet av syfte samt frågeställningar. Detta har dock medfört att jag valt att se världen med särskilda glasögon när jag utformat min studie. Jag har även haft föreställningen att handlingsutrymme är något som är positivt och inte bör inskränkas.

2 BAKGRUND OCH KUNSKAPSLÄGE

2.1 Socialtjänstens villkor

I Socialtjänstlagens (SFS 2001:453) portalparagraf står det att Socialtjänstens mål är att främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i livsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Vidare säger lagen att det är kommunen som har ansvar för socialtjänstens verksamhet (SFS 2001:453, 2 kap. § 1). Socialtjänstens uppdrag och verksamhet regleras härigenom utifrån dessa principer vilket utgör en ram för hur verksamheten ska bedrivas och vilket ansvar kommunerna har. Däremot är Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) inte detaljreglerande utan kommunerna har själva utrymme att utforma sin verksamhet och insatser utefter deras egna villkor och likaså har socialsekreterarna utrymme att utifrån Socialtjänstlagens ramar göra bedömningar och fatta beslut som svarar till lagens målformulering (Blom, Lundgren, Morén och Perlinski 2009; Svensson, Johnsson och Laanemets 2008).

Den organisatoriska kontext inom vilken socialsekreteraren arbetar är Socialtjänsten, en kommunal förvaltning/myndighet som styrs av vad som normalt brukar kallas Socialnämnden. Dock kan denna politiska nämnd benämnas olika i olika kommuner. Socialtjänsten ansvarar för kommunens individ- och familjeomsorg, äldreomsorg samt omsorg om fysiskt och psykiskt funktionshindrade där lagstiftning sätter ramarna för arbetets innehåll och utförande (Bergmark & Lundström 2008a). Individ- och familjeomsorgen som är fokus för min studie är ett område som vanligtvis är ett samlingsnamn för arbete med försörjningsfrågor (refereras till som försörjningsstöd eller ekonomiskt bistånd), missbruk (enheter benämns ofta som Vuxenenhet) samt barn- och familjefrågor (även unga inkluderat).

En ökad trend mot specialisering inom Socialtjänsten har skett under de senaste årtiondena enligt Bergmark & Lundström (2008b). Det är främst en form av specialisering som innebär att man specialiserar Socialtjänstens Individ- och familjeomsorg in i olika enheter för olika målgrupper eller problemområden. De generellt mest förekommande olika enheterna är specialiserade mot barnavård, missbruk och försörjningsstöd (ibid.). Organisationen kan även utöver specialisering efter målgrupp ha en indelning utefter funktion där separata enheter hanterar mottagandet av klienter och utredningsförfarandet. I detta fall handlar det om att man specialiserat utefter arbetsuppgifter och funktion (Blom et al. 2009). Mottagning handlar om mottagandet av klienter där en förhandsbedömning görs i huruvida man är berättigad till ekonomiskt bistånd eller ej eller huruvida det är aktuellt att starta en utredning. Mottagandet är så att säga i dessa fall klientens första kontakt med Socialtjänsten och de professionella inom dessa enheter utför inte själva utredningarna (Minas 2008b).

Blom et al. (2009) som har studerat utvecklingen från en mer integrerad organisation till en specialiserad påpekar att specialiseringen har sina baksidor då klienter kan hamna ”mellan stolarna” om deras problembild inte överensstämmer med den specialiserade verksamhetens problemområden. Klienter kan riskera att bli kategoriserade utifrån hur Individ- och familjeomsorgens organisation ser ut snarare än att organisationen anpassar sig efter klientens behov (ibid.).

Sedan 1980-talet har det skett förändringar av hur offentlig verksamhet styrs vilket har påverkat villkoren för de professionella inom dessa verksamheter. *New public management* är samlingsnamnet för de förändringar som skett vars koncept och idéer är marknadsorienterade och har inspirerats av näringslivets arbetssätt och metoder. Idén var att skapa kostnadseffektiva organisationer genom resultatstyrning, kontroll, målformulering och uppföljning som en reaktion mot en ineffektiv lag och regelstyrd offentlig byråkrati (Almqvist 2006). Marknadsidéerna byggde på konkurrens, kontrakt och kontroll där konkurrens ansågs förbättra produktivitet, effektivitet och kvalitet. Kontrakt syftar till att man renodlar relationen mellan beställare och utförare där kommunen genom socialtjänsten är beställare och bestämmer vad som ska utföras medan olika privata aktörer är utförare och bestämmer hur det ska göras. Kontroll är ett centralt ansvar som ligger hos kommunerna/beställarna för att försäkra att kontraktet följs och att kvalitet upprätthålls. Som ett led i detta tänk kring effektivitet standardiseras och förpackas insatser på ett sätt som möjliggör att mäta just effektivitet (Svensson et al. 2008).

I relation till den utveckling för socialtjänstens verksamheter jag redogjort för kan man förstå Thams (2008) studie som belyser arbetsvillkoren i den sociala barnavården och visar på tuffa förhållanden för de professionella där de behöver kämpa mot tidspress och hög arbetsbelastning. Förutsättningarna för att kunna utföra ett kvalitativt bra arbete finns inte och de intervjuade ger uttryck för att de inte har den tid för klienter som arbetet kräver för att de istället behöver ägna tid åt administrativa uppgifter.

Socialtjänsten representerar vad som brukar kallas människobehandlande organisationer, ett begrepp som i översatt version kommer från Hasenfelds (1983) *Human Service Organizations*. Hasenfeld definierar människobehandlande organisationer utefter *deras funktion att skydda, upprätthålla eller förstärka individens välmående (well-being) genom att definiera, forma eller förändra deras personliga egenskaper* (Hasenfeld 1983:1). *Det som är karaktäriserande för de människobehandlande organisationerna är för det första relationen mellan den professionelle och klienten där ett inneboende karaktärsdrag utgörs av den professionellas handlingsutrymme* (Hasenfeld 2010:379). *Människor är organisationens råmaterial, det är deras egenskaper de eftersträvar att forma. Det andra karaktärsdraget för dessa organisationer är deras uppdrag, som följaktligen berättigar deras existens, att skydda och främja välfärden hos människorna de tjänar* (Hasenfeld 1983:1). Vidare beskriver Hasenfeld (1983; 2010) att människobehandlande organisationer utmärker sig genom att målen för dessa ofta är oklara och mångtydiga eftersom det är svårt att komma överrens kring hur man ska uppnå välbefinnande och välfärd. Detta för att det just är människor som är organisationernas råmaterial som kan ha unika och komplexa behov där det inte är möjligt att generalisera hjälpen. Ett annat viktigt drag enligt Hasenfeld (1983) är organisationernas beroende av resurser från externa aktörer vilket innebär att de även påverkas av förändringar i omgivningen.

2.2 Den professionella och autonomi

Att vara socialarbetare innebär att man arbetar med komplexa sammanhang och situationer vilket ställer krav på yrkeskunnande och kompetens (Johnsson & Lindgren 1999). Det är ett utmanande arbete som innebär att man i sin yrkesroll utför olika handlingar i relation till de klienter man möter i sitt arbete och deras olika behov. Som professionell har man tillskansat sig teoretisk kunskap genom utbildning, en

kunskapsbas som är central för den enskilda professionen. Denna kunskap utvecklas och fördjupas alltefter tiden man är yrkesverksam och kompletteras med erfarenhet, handledning och vidareutbildningar. Svensson et al. (2008) beskriver innebörden av utförandet av professionellt socialt arbete som ” [...] att kunna överföra och använda sig av teoretisk och abstrakt kunskap och forskning i sin lokala och konkreta yrkespraktik” (Svensson et al. 2008:92-93). Det handlar om en kompetens att kunna använda den teoretiska kunskapen man besitter till att analysera och reflektera kring hur man bäst skulle kunna arbeta med sin klient i den unika situationen (ibid).

Professionella kan sägas karaktäriseras av att de har autonomi, självständighet i relation till deras beslutsfattande och deras professionella bedömningsarbete med frihet från kontroll och reglering (Evetts 2002). Denna tolkning av autonomi utgår helt och hållet från det som är bäst för klienten utan att ta kontroll från ledning och regelverk i beaktning (ibid). Denna idealform av autonomi existerar inte i praktiken då professioner inte existerar i ett vakuum utan verkar i samhälleliga, sociala och organisatoriska sammanhang som sätter gränser för autonomi. En socialsekreterare kan inte helt självständigt bestämma om en klient ska få en viss insats utan där finns begränsningar som kan vara ekonomiska eller handla om kommunens riktlinjer (Svensson et al 2008). Det finns begränsningar gällande grad av självständighet eller autonomi i arbetet men det finns fortfarande ett utrymme för att självständigt utföra och planera sitt arbete, det är på sitt sätt en förutsättning för att kunna utföra det som kallas professionellt socialt arbete och att vara professionell (Evetts 2002; Svensson et al. 2008).

Myndighetsutövning och faktiskt handlande

Att arbeta som socialsekreterare innebär att vara beroende av en organisation för att kunna utföra sitt arbete. Organisationen ger tillträde till makt och resurser som behövs för att utföra arbetet som socialsekreterare och myndighetsutövare (Bergmark & Lundström 2008b). Rent praktiskt så handlar socialsekreterares arbete om att *handlägga ärenden* vilket innebär olika åtgärder som tas av en Socialnämnd eller via delegation av en enskild i ett ärende från beredning till beslut (Clevesköld, Lundgren & Thunved 2011). Mer specifikt handlar det om allt som sker från det att en ansökan eller anmälan inkommit till det att beslut fattas. Den makt som socialsekreteraren genom organisationen får tillträde till avser en befogenhet att fatta beslut genom given delegation, dvs. en överföring av beslutanderätt från socialnämnd till den enskilde socialsekreteraren (Socialstyrelsen 2015), en maktbefogenhet som närmare bestämt benämns som *myndighetsutövning*. Myndighetsutövning definieras enligt Socialstyrelsens riktlinjer för *Handläggning och dokumentation i socialtjänsten* (2015) inte i den nuvarande Förvaltningslagen (SFS 1986:223) men dock i den äldre lagversionen (1971:290) som:

”utövning av befogenhet att för enskild bestämma om förmån, rättighet, skyldighet, disciplinpåföljd, avskedande eller annat jämförbart förhållande.”

Myndighetsutövning avser beslutsfattande i form av avslag och bifall och det som är karaktäriserande för just själva myndighetsutövandet är att den enskilde (klienten) står i beroendeförhållande gentemot myndigheten som socialsekreteraren representerar (Socialstyrelsen 2015). Förutom ärendehandläggning och myndighetsutövning så bedriver även socialnämnden, och i förlängningen den enskilda socialsekreteraren, det som kallas *faktiskt handlande* vilket regleras i Förvaltningslagens (SFS 1986:223) 4-6§§ om myndigheters serviceskyldighet. Detta handlande skiljer sig från ärende-

handläggning då handlandet i sig inte har som mål att leda fram till ett beslut utan reglerar nämndens informationsskyldighet (Clevesköld et al. 2011). Socialsekreteraren har som skyldighet att dokumentera alla åtgärder från det att ett ärende inleds till att det avslutas och här ingår även faktiskt handlande som:

”utgör genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling” (Clevesköld et al. 2011:205).

I detta arbete med att handlägga ärenden och fatta beslut måste socialsekreteraren förhålla sig till den lagstiftning som är av relevans för ärendet. Socialtjänstlagen är den lag som allomfattande reglerar beslutsfattandet i relation till klienter inom Socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Det är en ramlag vilket innebär att den inte detaljreglerar den som handlägger ärenden utan ger utrymme för den professionella att tolka lagstiftningen i relation till det specifika ärendet utifrån individens behov och situation (Minas 2008a). Detta innebär att socialsekreteraren måste använda sin professionella bedömningsförmåga för att utreda behov samt se till klientens omständigheter i relation till lagstiftning för att grunda sitt beslut. Evetts (2002) poängterar att utövande av handlingsutrymme innebär att den professionella måste ta alla faktorer och krav i beaktning vid bedömnings- och beslutsfattande där man inte enbart utgår från klientens behov utan klienten i ett vidare perspektiv. Hon refererar till faktorer som handlar om förhållanden och restriktioner inom en organisatorisk, ekonomisk, social, politisk samt byråkratisk kontext som den professionella måste beakta när hen utövar sitt handlingsutrymme.

2.3 Handlingsutrymme

Handlingsutrymmet är en central del av socialsekreterarens yrkesutövande, det är i detta som kunskap, erfarenhet och omdömesförmåga tillsammans är viktigt för att kunna använda handlingsutrymmet på bästa sätt när man gör en bedömning och fattar ett beslut. Men handlingsutrymmet har gränser utanför den professionelles förmågor, det krävs att man förhåller sig till organisationens uppdrag och policy och de lagar som styr det sociala arbetet (Svensson et al. 2008; Lipsky 1980). Svensson et al. (2008) har omfattande studerat handlingsutrymme inom det sociala arbetets sfär där de vill ringa in vad handlingsutrymme är, var och hur det utövas samt hur det formas. De ringar in de olika arenorna för socialt arbete och visar på olika dilemman som kan uppstå inom och mellan dessa. Författarna menar att handlingsutrymmet skapas i relationen mellan socialarbetaren, som bär på den professionella kunskapen, och organisationen som sätter ramar för uppdraget (ibid.).

Att arbeta inom socialtjänsten innebär att man måste förhålla sig till ett dilemma, yrkesrollen innebär att kontroll och hjälp samlas i samma handlingar. Man agerar som en myndighetsperson på kommunens uppdrag och ska behovspröva insatser till individer vilket innebär att det finns en viss asymmetri i relationen till klienten då denne står i beroendeposition gentemot myndighetsutövaren (Svensson et al. 2008). Även Johansson (2007) belyser den asymmetriska relationen mellan klient och professionell i sin studie om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientarbetet. Han belyser hur klienten står i beroendeförhållande till den professionelle men att klienten har möjlighet att påverka detta maktförhållande genom att öka sina kunskaper och genom att kunna argumentera för sin sak.

Å andra sidan ingår det i yrkesrollen att ge hjälp och stöd till klienter i form av motivations- och förändringsarbete där den empatiska och personliga aspekten blir mer

framträdande i samspelet med klienten. Svensson et al. (2008) beskriver hur handlingsutrymmet kan användas i hur man förhåller sig i samspel med klienter och väljer att förmedla och bemöta. Hasenfeld (2010) talar om vikten av en fungerande klientrelation för att kunna nå klienten och för att denne ska vara mottaglig i hjälparbetet. Han belyser förtroende som en viktig komponent mellan klient och professionell. Billquist (1999) belyser även ”dilemmat” i klientarbetet för socialsekreterare vilket hon benämner som att det har två ansikten. Det ena syftar till den administrativa processen där man följer rutiner och lagar. Det andra handlar om en hjälpprocessen som syftar till den hjälp klienten får i råd, stöd, behandling samt olika bistånd. Författaren menar att de olika processerna har motsatta förhållningssätt där den administrativa antar ett mer byråkratiskt och kontrollerande förhållningssätt medan den hjälpande har ett mer personligt och relationellt förhållningssätt (ibid.).

Michael Lipsky (1980) har studerat de som arbetar inom den offentliga sektorn och benämner dessa som *street-level bureaucrats*, på svenska ofta refererade till som gräsrotsbyråkrater. Det speciella karaktärsdraget hos dessa yrkesverksamma är att de i sitt arbete har direktkontakt med medborgare, att de har ett betydande handlingsutrymme samt att deras position innebär att de är relativt självständiga i relation till chefer och ledare för organisationen. De Lipsky hänvisar till som gräsrotsbyråkrater är poliser, lärare, socialarbetare, domare, jurister, sjukvårdspersonal och liknande yrkesutövare inom offentlig verksamhet (ibid). Lipsky diskuterar handlingsutrymme utifrån gräsrotsbyråkraternas utrymme för att fatta beslut kring bidrag och olika insatser och åtgärder som organisationen ansvarar för. Han poängterar vidare att detta beslutsfattande inte sker i ett vakuum utan handlingsutrymmet påverkas av regler, lagstiftning och riktlinjer från högre ort samt från olika normer och praxis inom den egna professionen (Lipsky 1980). Författaren belyser olika dilemman som gräsrotsbyråkraterna måste hantera såsom otillräckliga eller begränsade resurser och att arbetet styrs av otydliga och konfliktartade mål. På grund av denna otydlighet måste gräsrotsbyråkrater finna egna lösningar på problem vilket medför att de själva medverkar till att skapa policy. En hos Lipsky (1980) central utgångspunkt kring handlingsutrymmets potentiella begränsning är den konfliktfyllda relationen mellan chefer och gräsrotsbyråkrater. Han menar att gräsrotsbyråkraten är en förkämpe för handlingsutrymme då de är klientorienterade i sitt arbete medan chefer är väktare av resurser och tänker på budget vilket tenderar att minska handlingsutrymmet.

Evans (2010; 2013) diskuterar handlingsutrymme utifrån bland annat Lipskys idéer om ledarskap och regleringar som tenderar att minska handlingsutrymmet men att professionella även med tilltagande regleringar från ledningen inom organisationen bibehåller en betydande frihet i sitt arbete. Han menar att det centrala ligger i hur professionella förhåller sig till och värderar regler för att förstå och utnyttja sitt handlingsutrymme. Evans & Harris (2004) påvisar hur handlingsutrymme inte entydigt kan förstås som något bra eller dåligt utan man måste förstå det i relation till situation där det är en förutsättning för handling. De menar vidare att det inte är reglerna i sig eller i avsaknaden av dessa som man kan se handlingsutrymmet utan det är i möjligheten att agera mellan dem. Även Shnit (1979) kommer fram till att regler och guidande policy för att uttolka lagstiftning stärker den professionelles möjlighet att nyttja sitt handlingsutrymme. Han diskuterar att handlingsutrymme innebär en fördelning av makt som även kan ha negativa konsekvenser då lagstiftningen inte ger tydliga ramar vilket innebär en risk för att konsekventa och likriktiga beslut ej fattas i liknande situationer, alltså att rättssäkerhet ej uppnås.

I Lindelöf & Rönnbäcks (2007) studie om biståndshandläggning och handlingsutrymme finner de att standarder och rutiner har blivit normerande vid biståndsbedömning. Att socialsekreterare inom äldreomsorgen inte använder sitt handlingsutrymme i den utsträckning de har möjlighet till i enlighet med Socialtjänstlagen utan snarare utgår från en princip om att behandla olika fall lika. Detta kan utgöra ett exempel på en risk som Sosin (2010) beskriver med utövning av handlingsutrymme. Författaren beskriver handlingsutrymmet utifrån en analogi om ett tveeggat svärd där den ena eggen utgör risken med handlingsutrymme och den andra eggen dess fördelar. Risken handlar om att handlingsutrymme kan tendera att bidra till orättvis behandling då styrning och kontroll från chefer bidrar till att de professionella utvecklar standardiserande strategier för att förhålla sig till dessa begränsningar vilket går ut över klienterna. Handlingsutrymmets fördel menar Sosin är just den möjligheten tänja på systemets gränser för att kunna se till den enskilda individens behov.

2.4 Sammanfattning

En utveckling har skett under de senaste årtiondena mot en förändrad styrning och organisering av Socialtjänstens verksamheter. *New public management* trenden har medfört en utveckling mot effektiva organisationer. Näringslivets marknadsidéer appliceras inom välfärdssektorn och begrepp som effektivitet, resultatstyrning och kostnadseffektivitet görs gällande för styrningen av människobehandlande organisationer. Detta förändrar förutsättningarna för Socialtjänstens verksamhet, det är andra villkor som görs gällande när styrandeprinciper som varit gällande inom exempelvis industrin ska appliceras inom verksamheter som har människor som råmaterial där enskilda individers behov ska tillvaratas. Den ökande trenden mot specialisering inom Socialtjänsten har också ändrat de organisatoriska förutsättningarna i och med att de professionellas kunskaper blir mer och mer specialiserade och för att man separerar ansvarsområden mellan olika enheter. Jag menar att det är av relevans att förstå Socialtjänstens organisation och de utvecklingstendenser som skett under de senaste årtiondena för att förstå vilka villkor socialsekreteraren handlar under.

Den forskning jag valt att lyfta fram har varit central för att på olika sätt kontextualisera inom vilken ram socialsekreteraren handlar och under vilka förutsättningar. Jag har i mitt val av forskning i detta kapitel valt att fokusera på den organisatoriska kontexten, den professionella samt handlingsutrymme då jag velat ringa in kontexten för socialsekreterarens handlingsutrymme, vad som påverkar det och hur det kan användas vilket är av relevans för att få en helhetsbild.

Den forskning jag valt som belyser handlingsutrymme tar på olika sätt upp hur handlingsutrymmet befinner sig i en kontext av en organisation med regler, lagstiftning och policy som påverkar detta. Dessutom har relationen mellan den professionella och klienten en inverkan på hur handlingsutrymmet används. Denna forskning är av relevans för att belysa hur handlingsutrymme är ett agerande som sker inom vissa ramar samtidigt som ramarna inte nödvändigtvis omöjliggör ett utövande av handlingsutrymme.

Enligt min upplevelse finns det mycket forskning kring handlingsutrymme relaterat till beslutsfattande och bedömning inom olika offentliga förvaltningar både nationellt som internationellt. Man har även utfört forskning som studerar handlingsutrymme

inom det sociala arbetets kontext men den kunskapslucka jag tyckt mig urskilja där är med en utgångspunkt i socialsekreterares egna upplevelser i en svensk kontext. Med andra ord rent kvalitativa intervjustudier inom ramen för Socialtjänst och specifikt Individ- och familjeomsorgen som är en så central aktör inom ramen för det sociala arbetet i Sverige. Det är denna kunskapslucka som jag hoppas att min uppsats kan bidra till att fylla.

3 TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

Som uppsatsens teoretiska ansats har jag valt att anlägga tre olika perspektiv som jag menar på olika sätt ringar in, förklarar och skapar förståelse för socialsekreterares upplevelse av handlingsutrymmet samt hur detta formas. Närmare bestämt har jag valt att förstå min empiri genom ett systemteoretiskt- socialekologiskt perspektiv, ett organisationsteoretiskt perspektiv med domänteorin och ett aktörsfokuserat handlingsteoretiskt perspektiv. Dessa perspektiv, menar jag, tillsammans kan bidra till att visa på handlingsutrymmets komplexitet. Min intention har varit att se mitt problem utifrån individen och dess handlingar i den kontext denne verkar, å ena sidan som individ i relation till organisationen och å andra sidan organisationen i relation till sin omvärld. Ett *socialekologiskt perspektiv* med utgångspunkt i Urie Bronfenbrenners (1977; 1994) idéer och Oscar Öquist (2003; 2008) *systemtänkande* har jag valt för att sätta in socialsekreterares utrymme för handling i en kontextuell helhet för att förklara och analysera de förutsättningar som socialsekreterare agerar inom. Med Kouzes och Micos (1979) *domänteori* menar jag att man kan förstå socialsekreterares möjlighet att använda sitt handlingsutrymme utifrån den domänkonflikt som perspektivet belyser mellan organisationen och dess omvärld, även denna teori utgår från ett systemtänk. För att fånga in ett individperspektiv har jag valt att utgå från *subjektivt och objektivt handlingsutrymme* enligt Aronsson (1990) och Lundquist (1988) perspektiv på *aktörens autonomi* inom byråkratin. Aktörsperspektivet menar jag är relevant för att analysera socialsekreterarens handlingsmöjlighet och upplevelse av ett faktiskt handlingsutrymme ur ett individperspektiv.

3.1 Systemperspektiv och en socialekologisk modell

Ett systemtänkande innebär att se *helheten*, att inte se de skilda delarna utan deras relation till varandra, hur de hänger samman och påverkar helhetens sätt att fungera. Individen eller organisationen ses som en del i en större helhet och man lägger tonvikten vid att det finns ett ömsesidigt beroende mellan individ eller organisation och omvärld (Öquist 2003; 2008). Det systemtänkandet lägger intresse vid är samspelet mellan struktur och funktion, om relationer och sammanhang, det betonar hur allt hänger samman och rör sig tillsammans som i ett slags kretslopp (Öquist 2008).

Systemperspektivet används inom flera olika områden för att förklara mänskligt beteende eller olika fenomen där tonvikten ligger vid att man måste se människan i sitt sammanhang. Exempelvis för att belysa hur sociala och individuella faktorer samverkar för en persons livssituation eller för att förklara hur organisationer eller samhällen fungerar. Perspektivet används även som ett verktyg för att se samband i komplexa situationer eller för att urskilja förändringsmöjligheter och mönster (Payne 2014; Öquist 2008)

Alla system har en hierarkisk uppbyggnad av nivåer med det gemensamma draget att de högre nivåerna alltid är överordnade i den bemärkelsen av att de reglerar eller *kalibrerar* beteenden i de underordnade nivåerna. Dessa *nivåer* är en grundläggande del inom systemteorin där de tillsammans bidrar till att få en helhetsförståelse kring hur en organisation är uppbyggd, hur samhället fungerar eller en individs sociala situation. Nivåerna har skilda logiker där olika förutsättningar och villkor gäller som medlemmarna inom en viss nivå måste förhålla sig till. Tillsammans med kalibre-

ringsprocessen utgör upprätthållandet av *gränser* mellan systemets olika nivåer det centrala för att helheten ska fungera. Kalibreringen syftar till att reglera systemet för att upprätthålla dess stabilitet och kontinuitet och gränsdragandet mellan nivåer har som huvudsyfte att varje nivå ska bevara sin autonomi angående frågor som gäller den egna nivån (Öquist 2008). Öquist (2003) beskriver kalibreringsprocessen för de olika nivåerna inom ett system som en trattformad spiral där den högsta nivån har den allra vidaste spännvidden och reglerar hela systemet. Detta innebär att med ökad spännvidd så ökar också abstraktionsgraden för information som ligger till grund för ett beslut. Kopplat till det sociala arbetets kontext/system kan man förstå ett regeringsbeslut om ökade satsningar mot unga arbetslösa som ett överordnat beslut som kalibrerar hela den kommunala socialtjänstens verksamhet från förvaltningsnivå via enhetscheferna för att till sist påverka beslutsfattandet hos de enskilda socialsekreterarna. En av de centrala principerna för systemteorin som jag nämnde var gränser och att de inte fick överskridas. I kommunikation, avseende styrande, mellan nivåer måste gränsvillkor tas i beaktning och den existerande beslutskedjan måste följas. En politiker ska inte gå in och detaljstyra i ett enskilt ärende hos socialtjänsten, det är att bryta gränser mellan nivåer och sätta systemet ur balans och att frågå sitt uppdrag att se till samhället som helhet (ibid.).

Anpassad socialekologisk modell

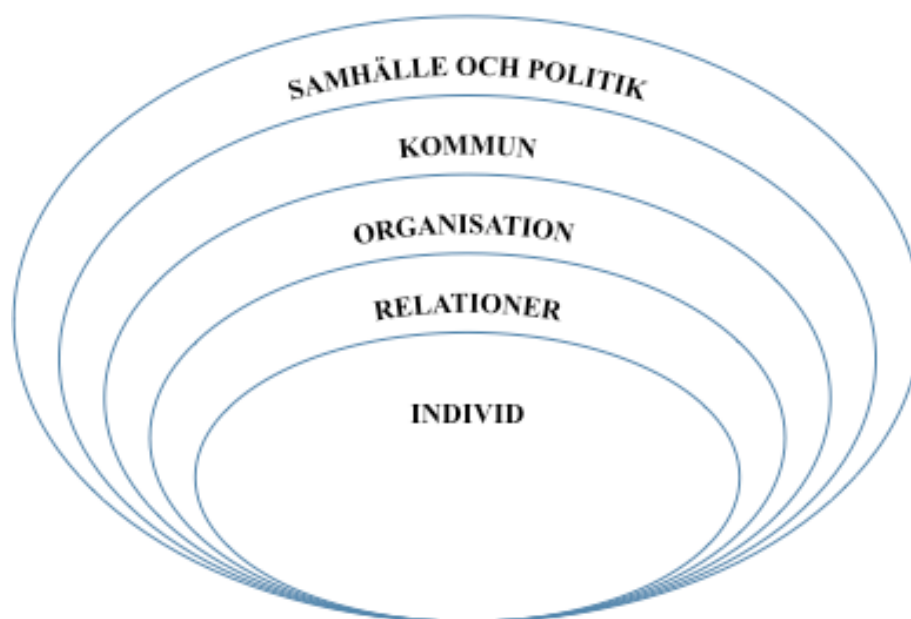
Urie Bronfenbrenner (1994) utarbetade en teoretisk modell kring mänsklig utveckling utifrån ett ekologiskt perspektiv då han menade att man måste ta hela systemet i beaktning inom vilket utveckling sker. Modellen utgår ifrån fem olika subsystem, som svarar till olika sociala nivåer som alla i interaktion med varandra påverkar systemet som helhet och därigenom utvecklingen. Bronfenbrenner definierar en ekologisk kontext som följer:

”The ecological environment is conceived topologically as a nested arrangement of structures, each contained within the next.” (Bronfenbrenner 1977:514).

Ofta avbildas modellen, för att beskriva detta, som ett cirkelschema med individen som en centralpunkt som omsluts av cirklar i ökande storlek som var för sig representerar ett subsystem, en social nivå (Andersson 2013). Inom sociologin använder man begreppen mikro, meso och makro för att belysa olika sociala nivåer för analys av olika fenomen. Sociologin studerar, i vid bemärkelse, relationen mellan människan och samhället. Mer specifikt studerar man disciplinen individer och relationer mellan individer (mikroperspektiv), institutioner och organisationer (meso-perspektiv), samhällen (makroperspektiv) och relationer dem emellan samt relationer mellan dessa olika nivåer (Brante 2004). Bronfenbrenner utgår från dessa sociala nivåer i sin modells systemuppbyggnad men integrerar även ytterligare två system, exosystem som infaller mellan meso- och makronivån och chronosystem som är ett fullt övergripande system. Eftersom jag inte kommer att använda mig av dessa system i min analys så beskriver jag dem inte närmare.

Jag anser att denna teoretiska modell inte är direkt applicerbar i min studie, framförallt på grund av hur Bronfenbrenner definierar innebörden av de olika systemen. Trots detta anser jag att hans utgångspunkter avseende att ta hela systemet i beaktning är av relevans, liksom hans indelning av och interaktionen mellan de olika sociala nivåerna. Jag har låtit mig inspireras av Bronfenbrenners modell där jag fokuserat endast på tre olika nivåer, som svarar till den sociologiska beskrivningen av inne-

börden av mikro-, respektive meso- och makronivå. Mikronivån delar jag in i två olika system, *individ* och *relationer*, vilka behandlar individen och dennes interaktion med andra människor. Till mesonivån knyter jag an *organisationen* och till sist makronivån som jag även den har en tudelning mellan ett överordnat system, *samhälle och politik*, och ett underordnat system, *kommunen*. Denna modell ska hjälpa mig att identifiera faktorer inom respektive system som tillsammans interagerar och påverkar individen, socialsekreteraren, och dennes handlingsutrymme.



Figur 1. En anpassad socialekologisk modell som förstår socialsekreteraren och hens handlingsutrymme i ett helhetsperspektiv.

3.2 Domänteori

Kouzes & Mico (1979) menar med sin domänteori att människobehandlande organisationer består av tre olika domäner: politikens domän (*policy domain*), ledningens domän (*management domain*) och servicedomänen. De menar att varje domän drivs av skilda och kontrasterande styrprinciper, framgångskriterier, strukturer och arbetsätt samt att de har olika legitimitetsgrunder. Domänerna är inte enbart olika i förhållande till varandra utan interaktionen mellan domänerna innebär en naturlig motstridighet i det att de följer olika normer som i sig legitimerar olika typ av beteende och att varje domän kämpar för att uppnå kontroll och makt snarare än att arbeta tillsammans för ett gemensamt mål (Kouzes & Mico 1979). Teorin utvecklades specifikt med avseende för verksamhetsutveckling men jag anser att dess intressanta idéer är applicerbara även i studiet av socialsekreterares handlingsutrymme utifrån de motsättningar som kan finnas mellan det sociala arbetets olika aktörer och domäner vilka inverkar på socialsekreterarens möjlighet att agera.

Blom, Morén och Perlinski (2010) lanserade 2010 en domänteori för organiseringen av socialt arbete inom offentlig verksamhet inspirerad av Kouzes & Mico (1979) där de benämner ledningens domän som *förvaltningens domän* och servicedomänen som *professionens domän* för att belysa det organisationsspecifika inom socialt arbete.

Legitimeringsgrunder och principer är desamma som de som Kouzes & Mico identifierat.

Figur 2. Tre domäner i organiseringen av socialt arbete i offentlig verksamhet (Blom et al. 2010).

Domäner	Styrprinciper	Mått på framgång	Struktur	Arbetsätt
Politikens domän	Mandat från medborgarna	Rättvis fördelning	Representativ delaktighet	Röstning, förhandling
Förvaltningens domän	Hierarkisk kontroll och samordning	Kostnadseffektivitet, effektivitet	Byråkratisk, vertikal	Linjestabsorganisation, myndighetsutövning
Professionens domän	Autonomi, självstyrning	Kvalitet i arbetet. Förbättring av människors livssituationer och levnadsvillkor	Kollegial, horisontell	Klientinriktat relationsbaserat. Grundat på vetenskaplig kunskap och kompetens.

3.3 Två perspektiv på handlingsutrymme

3.3.1 Aktörens autonomi

Aktörens autonomi kan förklaras med hjälp av beståndsdelarna handlingsfrihet och handlingsförmåga. Handlingsfriheten syftar till byråkratens frihet att fatta beslut i enlighet med exempelvis lagstiftning, policy eller sociala normer. Handlingsförmåga syftar till hans faktiska förmåga och möjlighet att utnyttja handlingsfriheten vilken påverkas av byråkratens kunskap, kompetens, bedömningsförmåga osv. Handlingsfriheten och handlingsförmågan förhåller sig ömsesidigt till varandra där en ökad handlingsförmåga leder till ökad handlingsfrihet och vice versa. I fall där handlingsfriheten är hög men handlingsförmågan är låg innebär det att handlingsutrymmet inte fullt ut kan användas baserat på brister i byråkratens kompetens och professionella förmåga. I ett fall där handlingsförmågan tvärtom är hög men handlingsfriheten låg blir resultatet att handlingsutrymmet även där inte kan användas fullt ut då regelverket begränsar den professionella (Lundquist 1988).

3.3.2 Subjektivt och objektivt handlingsutrymme

Inom handlingsteorin görs en distinktion mellan subjektivt och objektivt handlingsutrymme där det förstnämnda hänvisar till vilket utrymme för handling en individ tror sig ha medan det sist nämnda syftar till det faktiska handlingsutrymme individen har i en given situation. Förhållandet mellan subjektivt och objektivt handlingsutrymme är föränderligt och en individ kan förändra sitt objektiva handlingsutrymme genom att agera, till exempel med ökad erfarenhet och ökade kunskaper. De olika formerna för handlingsutrymmet förhåller sig på olika sätt. I vissa situationer är det subjektiva handlingsutrymmet större än det objektiva då individen tror sig kunna handla i större utsträckning än vad som faktiskt är möjligt. Det kan innebära att man i sitt handlande går utanför de givna organisatoriska ramarna t ex. genom att bryta regler, eller använda resurser alltför frikostigt. Då det objektiva handlingsutrymmet är större än det subjektiva upplever sig individen inte kunna handla i större utsträckning och använder inte det objektiva handlingsutrymme hen faktiskt har (Aronsson 1990).

3.4 Sammanfattning

Med mina teoretiska perspektiv vill jag förstå och belysa socialsekreterares handlingsutrymme i ett helhetsperspektiv, utifrån individen i den kontext denne verkar.

Med systemperspektivet och den socialekologiska modellen söker jag efter att förstå hur olika faktorer samverkar till att påverka handlingsutrymmet, hur man genom att se till helheten kan förstå den enskilda handlingen. Dessa perspektiv belyser att omgivningen och dess beteende har betydelse för individens beteende. Med domänteorin vill jag belysa hur handlingsutrymmet kan påverkas och begränsas av att Socialtjänstens olika domäner har olika legitimitetsgrunder, styrningsprinciper, mått på framgång och arbetssätt. Till sist så är aktörsperspektivet med begreppsparerna handlingsfrihet och handlingsförmåga samt subjektivt och objektivt handlingsutrymme centralt för att belysa den enskilda individen och dess förmåga att agera i förhållande till en kontext. I båda dessa begreppspar finns en motsats till förmågan att handla och den subjektiva upplevelsen av handlingsutrymme. Motsatsen behandlar just ramar, begränsningar och situationer, olika faktorer som påverkar förmågan eller möjligheten att utöva sitt handlingsutrymme fullt ut. Denna motsats menar jag avspeglas i faktorer kopplade till vad de systemiska perspektiven identifierar samt vad domänteorin belyser och därmed har min avsikt varit att knyta an mina teoretiska utgångspunkter till varandra för att bilda en helhetsbaserad teoretisk förståelseram. Med denna teoretiska förståelseram vill jag förstå hur socialsekreterares handlingsutrymme påverkas, främjas, beskrivs och upplevs vilket leder vidare in i nästa kapitel där jag redogör för mina metodologiska ställningstaganden, hur jag samlat in min empiri och hur jag gått tillväga i min analys där min teoretiska förståelseram relaterats till min empiri.

4 METOD

Denna uppsats är en kvalitativ studie som baseras på empiriskt material inhämtat genom semistrukturerade intervjuer med sex socialsekreterare inom Socialtjänstens Individ- och familjeomsorg. Intervjupersonerna representerar tre olika övergripande verksamhetsområden inom Individ- och familjeomsorgen; Ekonomiskt bistånd, Vuxenenheter rörande missbruks-, och boendefrågor samt Barn- och unga. Studien har inte som syfte att kunna generaliseras till en större population utan den har snarare designats för att ha en utforskande ansats genom sin exemplifiering av sex socialsekreterares upplevelser.

4.1 Utgångspunkter

För att bedriva forskning så krävs ett noga övervägande av vilken metod som är lämplig för att ta reda och svara på det som man vill undersöka. Men det är inte enbart metod som är av relevans i den vetenskapliga strävan mot ny kunskap, forskaren i sig har stor relevans i hur hen väljer att se på världen utifrån ett kunskapsteoretiskt perspektiv. Detta leder i sin tur till val av undersökningsmetod. Inom naturvetenskaperna så har positivismen en stark vinning där vetenskapligt hållbar kunskap bekräfts och visar sig vara sann när den kan verifieras genom att testas mot erfarenheten. Det handlar om en vetenskaplig kunskap som härstammar ur en observerbar värld, man är intresserad av hur världen är snarare än hur den uppfattas eller tolkas (Hartman 2004). Det senare är något som är centralt för den hermeneutiska kunskaps-traditionen där förståelse av mänskliga handlingar istället hamnar i fokus, den är mer tolkningsinriktad. Kunskap om människans meningsskapande fås inte genom mätning, det är inte en objektiv kunskap, mening skapas i en social och historisk kontext och det som eftersträvas inom hermeneutisk forskning är just förståelse för hur människor uppfattar världen (Hartman 2004; Thomassen 2007). I min uppsats vill jag beskriva och förstå hur socialsekreterare upplever handlingsutrymmet och hur detta formas. Jag vill även förstå och beskriva hur socialsekreterare uppfattar sin situation, få en förståelse för en inre upplevd erfarenhet (Thomassen 2007). Det är socialsekreterarnas subjektiva upplevelser som utgör grunden för min uppsats det är inte att ge en sann eller objektivt mätbar bild av det jag undersöker vilket lett till mitt val av en hermeneutisk ansats.

4.2 Metodval

Som jag beskrev i ovanstående avsnitt är fokus för undersökningen socialsekreterares upplevelse av handlingsutrymme samt hur det formas och förhandlas. För att undersöka detta så ställs jag inför ett val mellan en kvalitativ och en kvantitativ strategi. Dessa två strategier har förankringar i olika kunskapsteoretiska inriktningar där den kvantitativa strategin har en grund i ett positivistisk synsätt medan den kvalitativa strategin har en grund i ett tolkande synsätt (Bryman 2011). En vanlig men enkel indelning mellan kvantitativ och kvalitativ metod handlar om mätbarhet och kvantifiering i motsats till ord där informanternas upplevelser, synsätt och åsikter hamnar i fokus (Bryman 2011). Då min intention inte är att generalisera data och berätta något om hur världen är utan att ge utrymme åt informanternas egna tankar, åsikter och upplevelser, att berätta om deras subjektivt upplevda verklighet så har jag i min uppsats valt att ha en kvalitativ inriktning. Jag låter några få socialsekreterare göra

sina röster hörda och ger därigenom ett exempel på hur ett fenomen kan vara snarare än hur det är. Mitt val av metod för uppsatsen är närmare bestämt kvalitativa intervjuer.

4.3 Kvalitativa intervjuer

Att använda sig av intervjuer som metod för materialinsamling är en vanlig metod inom den kvalitativa forskningen (Bryman 2011). Metodvalet för min uppsats kan hänföras till Kvale & Brinkmans (2014:17) beskrivning av den kvalitativa intervjun som att den:

”... söker förstå världen från undersökningspersonernas synvinkel, utveckla mening ur deras erfarenheter, avslöja deras levda värld...”.

En fördel med kvalitativa intervjuer menar jag således handlar om att utrymme ges till intervjupersonerna att ge sin bild av verkligheten så som de ser den, vilket är en förutsättning för den mer deskriptiva ansats jag har i min studie. Kvale & Brinkman (2014) beskriver den kvalitativa forskningsintervjun som ett samtal mellan intervjuaren och den intervjuade där kunskap konstrueras i interaktionen dem emellan och det är just det som är syftet med forskningsintervjun, att producera kunskap. Med denna beskrivning går att utröna att de båda parterna har en viktig funktion i detta samspel. Forskaren, för att hen är den som kontrollerar situationen, sätter agendan och följer upp den intervjuades svar på frågor och den intervjuade för att det är ur dennes svar och beskrivna livsvärld som ny kunskap kan uppnås (ibid.).

I valet av intervjumetod ställdes jag även inför att välja mellan att utföra individuella intervjuer eller gruppintervjuer där jag kunde se fördelar med dem båda. Gruppintervjuer, eller som det ofta syftas till fokusgruppsintervjuer, karaktäriseras av att de som intervjuas för ett samtal kring ett specifikt tema där intervjuaren har en mindre framträdande roll med fokus på att observera det som sker i rummet och att styra samtalet så att det till största delen hamnar inom ramen för ämnet (Trost 2010). Fördelen med fokusgruppsintervjun kan handla om att det ger utrymme för interaktion i gruppen och deltagarna kan bidra till att ge ömsesidig insikt i egna åsikter och uppfattningar. Jag valde dock bort denna typ av intervju på grund av dess potentiella nackdelar som handlar om att de kan bidra till att ett visst grupp tänk uppstår kring ämnet, att man håller med varandra i en synpunkt snarare än ger uttryck för det man egentligen tänker. En annan aspekt är att alla röster kanske inte blir lika framträdande då personer som är vana att ta plats och gärna pratar mycket dominerar samtalet vilket medför att det endast blir deras synpunkter som kommer fram (Trost 2010). Då jag i min undersökning är intresserad av att socialsekreterare beskriver sina upplevelser så vill jag ge dem utrymme till att göra detta genom att snarare gå in på djupet i samtalet där den intervjuade kan få tid att reflektera utan att bli påverkad av någon annan deltagare.

Man kan göra en indelning i strukturerade och kvalitativa intervjuer där det tidigare har ett detaljerat frågeformulär, ett manus, för de frågor som ska ställas som man inte ska gå utanför. Den strukturerade intervjun lämnar inte utrymme för intervjupersonen att gå utanför manuset utan det viktiga är att samma frågor ställs i samma ordningsföljd till alla personer som intervjuas (Yin 2013). Kvalitativa intervjuer å andra sidan kan ha ett visst inslag av struktur då intervjun kan ha en semistrukturerad karaktär som innebär att forskaren har en intervjuguide med vissa specifika teman som ska

avhandlas och där intervjupersonen har stor frihet att formulera sig. Här finns en större flexibilitet där frågorna inte nödvändigtvis behöver ställas i den ordningsföljd som intervjuguiden visar och där följdfrågor även kan ställas till intervjupersonen för att anknyta till något denne sagt (Bryman 2011). Det är just denna sist nämnda intervjumetod som jag valt att använda mig av i min uppsats just för att jag vill lägga vikt vid interaktionen i intervjusituationen och ha större flexibilitet i att anpassa mig efter situationen och personen jag intervjuar. Jag ville även ge mig själv utrymme för att kunna ställa följdfrågor till intervjupersonerna både för att skapa ett flöde i intervjuerna men också för att kunna spinna vidare på en tanke som intervjupersonen gav uttryck för som jag tyckte verkade intressant utifrån studiens syfte.

Den kvalitativa forskningsintervjun med dess tolkningsinriktade kunskapsteoretiska grund handlar om att få fram ett empiriskt material, det som intervjupersonerna berättar om i intervjuerna, som forskaren senare tolkar med hjälp av ett eller fler teoretiska perspektiv för att få svar på de frågeställningar som ställts för att uppfylla undersökningens syfte (Trost 2010).

4.4 Litteratursökning

För att kunna ställa relevanta frågor i en intervjustudie krävs det ämneskunskap om det man vill undersöka. Genom att man skaffat sig teoretisk förståelse för det ämne som ligger till grund för studien kan man mejsla ut ett tema som vidare hjälper för att formulera frågeställningar och i förlängningen intervjufrågor (Kvale & Brinkman 2014).

I den initiala fasen med att finna den aspekt av handlingsutrymme jag velat undersöka har jag utgått från Lipskys (1980) perspektiv som det dominerande och därefter jag gått vidare i min litteratursökning kring ämnet handlingsutrymme. För att hitta den litteratur jag använt i min studie har jag delvis använt mig av Göteborgs Universitetsbiblioteks sökmotorer *Summon 2.0* och *Gunda* och mer specifikt databasen *Social Services Abstract* för vetenskapliga texter. Jag har även använt mig av litteratur från tidigare kurser på Socionomprogrammet där främst kursen Verksamhetsledning och organisation ska nämnas på grund av att det var där jag introducerades för det organisationsteoretiska perspektivet och litteratur inom ämnet. Ett sätt som jag anser varit givande för att hitta relevant litteratur har varit att studera referenslistor både i tidigare skrivna C-uppsatser som behandlat närliggande områden och andra utgivna vetenskapliga texter för att få tips om litteratur i mitt forskningsområde. De sökord jag främst använt mig av för de olika sökmotorerna är *handlingsutrymme*, *discretion*, *discretion in social work*, *social work AND discretion*, *socialt arbete OCH handlingsutrymme*, *domänteori OCH socialt arbete*, *social ecological theory*, *exercise of discretion*.

4.5 Urval

Mina tankegångar kring urvalet av intervjupersoner för studien startade kring huruvida jag skulle rikta mig till socialsekreterare inom hela Individ- och familjeomsorgen eller till en specifik enhet samt om jag skulle vända mig till ett specifikt socialkontor eller till alla Göteborgs kommuns stadsdelsförvaltningar. Jag landade i ett beslut att jag ville basera mitt urval på personer verksamma inom olika enheter inom Individ- och familjeomsorgen samt att jag skulle vända mig till ett större antal

socialkontor. Detta för att jag ansåg det som mer sannolikt att då få en positiv svarsfrekvens i viljan att medverka om jag breddade arenan för urvalet.

Metoden för att hitta de personer jag intervjuade skulle jag närmast vilja likna ett bekvämlighetsurval men med ett visst inslag av att vara målinriktat (Bryman 2011), det senare hänvisar jag till att jag riktat mig till enheter inom Individ- och familjeomsorgen som huvudsakligen i sin myndighetsutövning utgår från Socialtjänstlagen. Att jag menar mig ha gjort ett bekvämlighetsurval hänvisar jag till att de intervjupersoner jag valt för min studie har varit de som visat intresse för att medverka. Varför jag valt just ett bekvämlighetsurval kan härledas till att jag hade en föreställning kring att det skulle vara svårt att hitta intervjupersoner som hade tid att ställa upp då min förfrågan skickades ut i december månad, en tid på året då socialsekreterarna kan vara särskilt tungt belastade samt att det inföll precis innan semestertider. Urvalet har således främst baserats på tillgänglighet av intervjupersoner och deras intresse för att medverka.

Kvale & Brinkman (2014) menar att man ska basera mängden intervjupersoner på möjligheten att ta reda på det man behöver veta, alltså finns det en relation till syftet med studien. Författarna menar vidare att en intervjustudie bör ligga mellan tio till femton intervjuer medan Trost (2010) menar att ett litet antal intervjuer, fyra till åtta, är att föredra då ett större antal intervjuer bidrar till att man får en större mängd material som blir svårare att hantera vid analys av materialet. Jag valde att gå på Trost (2010) linje och genomföra sex intervjuer vilket jag baserar på att mitt syfte handlar om att exemplifiera hur socialsekreterare upplever sitt handlingsutrymme och på att de resurser jag har till förfogande i form av tid är relativt knappa.

Under perioden 9 - 11 december 2014 skickade jag en förfrågan via mejl till åtta av Göteborgs socialkontor samt till Alingsås kommuns socialkontor och jag riktade mig till de olika enheterna inom Individ- och familjeomsorgen. I största möjliga mån kontaktade jag enhetschefen eller förste socialsekreterare direkt för att de i sin tur kunde vidarebefordra min förfrågan till respektive enhets socialsekreterare. Under den 9 december besökte jag även personligen fem socialkontor i olika stadsdelar och lämnade informationsbrev i receptionen för vidarebefordran till enheternas socialsekreterare. I de mejlutskick jag gjorde bifogades ett informationsbrev som i korthet beskrev mig och vilken institution jag studerar vid, syftet med studien, urval och tidsram, etiska förhållningssätt till intervjupersonen samt mina kontaktuppgifter (se bil.1). Under samma vecka som förfrågan skickades ut samt under veckan som följde fick jag svar från sex personer som samtyckte till att bli intervjuade varpå tider för intervjuer bokades in och informationsbrevet för tydlighets skull mejlades direkt till varje person.

Även om det inte var ett kriterium för min studie så såg jag helst att intervjupersonerna representerade olika socialkontor. I min slutgiltiga urvalsgrupp så representerar de sex socialsekreterarna fyra olika socialkontor över fem olika enheter, vilka är Försörjningsstöd Mottagning, Vuxenenhet och Vuxenenhet riktad mot boendefrågor, Barn- och Unga Mottagning samt Ungdomsgrupp inom Barn- och Unga. Vidare består gruppen av fyra kvinnor och två män där tiden för hur länge man varit verksam som socionom inom socialtjänsten varierar mellan 1 till 15 år.

4.6 Konstruktion av intervjuguide

Vid utformandet av intervjuguiden utgick jag från mina forskningsfrågor som teman och formulerade utifrån dem intervjufrågor som jag ansåg kunde fånga in respektive tema. Frågorna har i så stor utsträckning som möjligt haft en öppen karaktär vilket ger utrymme för beskrivning (Kvale & Brinkman 2014), frågor som exempelvis börjar med ”vad?”, ”hur?” och ”på vilket sätt?”. Som jag tidigare nämnt under sektionen metodval så hade mina intervjuer karaktären av att vara semistrukturerade men här vill jag poängtera att jag haft ett relativt stort mått av struktur i min intervjuguide över de frågor jag ville avhandla. Det mindre strukturerade inslaget kan härledas till att vissa frågor i guiden kunde uteslutas under intervjun utifall intervjupersonen redan berört ämnet i en annan fråga eller då jag under intervjun spontant formulerade en ny fråga utifrån något som uppkommit under samtalet.

Då jag färdigställt ett första utkast till en intervjuguide bad jag en kurskamrat ge konstruktiv kritik på utformningen av intervjuguiden och på frågornas karaktär, relevans och tydlighet. Detta visade sig vara värdefullt och jag fick tillfälle att strukturera om, formulera om och utesluta frågor före min första intervju. Efter första intervjutillfället reviderade jag intervjuguiden (se bil. 2) återigen då jag upplevt att en del frågor var otydliga, överflödiga eller kom i fel ordningsföljd i förhållande till de olika teman jag utgick från.

4.7 Genomförande

Intervjuerna genomfördes mellan den 15 december 2014 och den 7 januari 2015 och tog mellan 50 till 75 minuter. Tre intervjuer genomfördes på intervjupersonernas arbetsplats i en lugn och ostörd miljö i deras arbetsrum eller i annat samtalsrum och tre intervjuer genomfördes i ett avskilt grupprum som bokats på ett universitetsbibliotek i Göteborg. Det som kan vara värt att nämna i anknytning till miljö vid de tre sistnämnda intervjuerna är att de grupprum som använts har fönsterglas som vetter ut mot en korridor vilket innebar att man kunde se de människor som faktiskt relativt ofta passerade utanför vilket kan ha haft en störande inverkan hos intervjupersonerna.

Kvale & Brinkman (2014) poängterar hur viktiga de första minuterna av en intervju är för hur resten av intervjun kommer att förlöpa. Det är centralt att det byggs upp ett visst förtroende så att intervjupersonen känner sig trygg med att fritt dela med sig av sina tankar, upplevelser och synpunkter. I detta avseende har jag medvetet reflekterat över mitt kroppsspråk, att det ska vara öppet, samt att lyssna aktivt och visa förståelse och intresse för vad intervjupersonen säger.

Vid inledningen av intervjun så har jag kort redogjort för ramarna för intervjun, något som Kvale & Brinkman (2014) benämner som en *orientering*. Jag definierade intervjun genom att ge dess tidsram, att kort presentera syftet och ge min definition av handlingsutrymme. Varpå inspelning av intervjun berördes, likaså etiska principer samt om det var okej att vid behov ta kontakt för kompletterande frågor. Även om det fanns intresse för att ta del av studien vid dess färdigställande avhandlades.

Under intervjuns huvuddel har jag följt intervjuguiden i stort men ibland gått utanför dess ramar när jag följt ett intressant spår som intervjupersonen lett mig in på. I mitt intervjuande har jag eftersträvat att ha fullt fokus på det som sägs och händer i situationen och vara lyhörd inför intervjupersonens reaktioner på frågor. För mig har

det varit viktigt att jag har förstått innebörden av vad intervjupersonen berättar varpå jag ofta använt mig av tolkande frågor (ibid.) som omformulerar det svar som getts. För att ge intervjupersonen möjlighet att reflektera så har jag försökt att inte bara prata på utan att ge pauser och låta intervjupersonen bryta tystnaden och därigenom leda intervjun vidare.

Intervjuerna spelades in med en inspelningsfunktion på min mobiltelefon samt under de sista fem intervjuerna även med en portabel bandspelare. Att jag använde mig av två ljudinspelningsutrustningar var för att försäkra mig om att inspelningen inte gick förlorad då jag hade vissa problem med ljudfilen efter första intervjun. Intervjuerna transkriberades allteftersom de genomförts och resulterade i 70 sidor utskrivna text. Vid transkriberingen har jag medvetet valt att utelämna ”mm” och liknande uttryck och likaså jag varit sparsam med att återge utfyllnadsord då jag anser att det inte ändrat innebörden av texten. Kvale & Brinkman (2014) menar att avvägningen mellan att vara ordagrann och mer selektiv i återgivningen av denna typ av uttryck handlar om avsikten med utskriften. Eftersom jag inte avser att göra en språklig analys eller samtalsanalys av materialet menar jag att detta val inte har betydelse för forskningsresultatet.

4.8 Analysmetod

Kvale & Brinkman (2014) menar att analysprocessen börjar redan vid transkriberingen av det empiriskt insamlade materialet. Transkriberingen innebar för mig att jag mer eller mindre kunde se vissa mönster eller likheter i vad intervjupersonerna talade om. Då jag senare läste igenom materialet hade jag med stöd av transkriberingsprocessen en idé om vad som var återkommande i berättelserna. Min analysmetod pendlade mellan en induktiv och deduktiv metodstrategi vilket i Watt Boolsen (2007) benämns som grundad teori. Det innebär att teorin skapas genom en analysprocess som ständigt växlar mellan empiri och teori. I min analys har jag till viss del påverkats av min förförståelse, som jag redogjorde för under rubriken 1.2, men jag har medvetet under analysens gång velat ge utrymme för min empiri att generera den eller de teoretiska perspektiv som jag vill förstå mitt material genom. I min analys så utgick jag från mina frågeställningar som jag såg som övergripande teman utifrån vilka materialet kategoriserades och kodades. Detta kan dock ses som ett deduktivt inslag då dessa teman var av mig förutbestämda och inte sprungna ur empirin. Vid genomläsning av materialet kodade jag texten utefter mina tre teman för att kunna svara på dessa. Detta sätt att koda kan liknas vid selektiv kodning där jag valt ut delar av texten som gör min teori tydligare (ibid.). Jag kodade materialet genom att göra understrykningar i texten samt noteringar i marginalerna för de delar som jag såg var framträdande i mitt material. Genomläsning av utskrifterna skedde flera gånger för att uttyda meningen med vad intervjupersonerna uttryckt och för att förstå och förtydliga det som sagts. Det hjälpte mig även att välja ut citat som jag ansåg belyste en central aspekt av ett tema.

Under bearbetningen av materialet framträdde ur kodningen olika faktorer som svarade till vad som påverkade och främjade handlingsutrymme. I förfarandet med att analysera och kategorisera dessa koder fann jag att de svarade till olika strukturella nivåer på individ-, grupp- och organisations-, samt strukturnivå. Dessa nivåer fick utgöra underteman under vilka jag strukturerade de olika faktorer som framkom i intervjumaterialet. Dessa teman ledde i sin tur även till mitt val av teoretiska perspektiv. Centralt för både systemperspektivet och den ekologiska modellen är att de

utgår från ett helhetsperspektiv och tar olika system och/eller nivåer i beaktning (Öquist 2008; Bronfenbrenner 1977). Då jag kunde urskilja att handlingsutrymme påverkades av faktorer på olika nivåer ville jag därför belysa min empiri ur ett systemiskt-ekologiskt perspektiv för att fånga in den kontextuella helheten. Processen med att urskilja underteman utifrån de olika faktorerna (koderna) har varit nära sammanlänkad med reflektion kring val av teoretiskt perspektiv. Jag utläste underteman som svarade till olika strukturella nivåer som i sin tur ledde till val av teori vilket kan ha medfört att jag ”inte sett” andra potentiella underteman i materialet för att de inte passade in i min tankeram.

Materialet strukturerades till att börja med utefter mina frågeställningar som utgjorde övergripande teman och därefter i underteman som relaterade till olika nivåer som jag valde att benämna: samhällelig politisk nivå, kommunal (politisk) nivå, organisationsnivå, relationell nivå samt individnivå. Detta gällde för två av mina frågeställningar och frågeställningen/temat *Hur beskrivs handlingsutrymmet?* fick istället underteman som relaterade till signifikanta uttryck från intervjupersonerna. Dessa underteman har medvetet valts utifrån att de skulle svara till det övergripande temat, frågeställningen. Tidigt i kodningsprocessen tyckte jag mig kunna urskilja beskrivningar av handlingsutrymme som var återkommande om än kanske uttrycktes på olikartade sätt. Dessa beskrivningar försökte jag sedan samla in under fem underteman som under forskningsprocessen haft haft olika namn men som behandlat samma områden. Dessa teman har behandlat olika aspekter av handlingsutrymme och har både belyst informanternas upplevelse samt aspekten av handlingsutrymme i relation till yrkesrollen. De underteman jag urskiljde fann jag tidigt i processen och även då jag läst materialet ett otal gånger har jag fastnat vid samma teman. En annan forskare skulle möjligen kunnat urskilja andra teman i min empiri eller velat benämna dem på ett annat sätt men jag har arbetat målinriktat utefter informanternas beskrivningar där dessa fem teman har utkristalliserats.

I analysprocessens fas där teori och tidigare forskning ska relateras till empiri valde jag att utöver den integrerade resultat och analysdelen diskutera mitt resultat i en övergripande analys utifrån de systemteoretiska perspektiven. Detta för att göra en helhetsanalys där de olika teman som svarar till olika strukturella nivåer kan sättas i ett större sammanhang.

4.9 Reliabilitet, validitet, generaliserbarhet

Reliabilitet syftar till i vilken utsträckning ett resultat är tillförlitligt och skulle bli detsamma om undersökningen gjordes på nytt (Bryman 2011). Eftersom kvalitativ forskning inte förlitar sig på den typ av mätbara resultat som inom kvantitativ forskning kan det vara svårt att uppfylla detta kriterium. För att uppnå reliabilitet har jag i min undersökning försökt att vara så transparent och utförlig som möjligt i min redogörelse för forskningsprocessens alla faser och hur jag har gått tillväga. *Validitet* syftar till trovärdighet och handlar om huruvida man studerar det man har för avsikt att studera (ibid.). Jag har under hela forskningsprocessen beaktat syftet med uppsatsen och frågeställningarna för att försäkra mig att jag gör det jag utgett mig för att göra. Syftet med uppsatsen har dock omformulerats ett antal gånger i avseende att förtydligas i enlighet med det empiriska resultat jag fått fram. *Generaliserbarhet* handlar om resultatets överförbarhet till andra situationer och personer (ibid.). Eftersom min avsikt inte varit att dra generaliserade slutsatser utan att exemplifiera är detta kriterium svårt att uppnå. Bryman (2011) beskriver hur överförbarhet inom kvalitativ

forskning istället handlar om att ge fylliga och detaljrika beskrivningar av det man undersöker för att andra ska kunna göra en bedömning av hur pass överförbara resultaten är till en annan kontext, en ansats som jag eftersträvat i min uppsats.

4.10 Etiska överväganden

Genomgående i mitt arbete har jag eftersträvat ett etiskt förhållningssätt, både inför och under intervjuer samt under bearbetningen av mitt empiriska material. Jag har i forskningsprocessen utgått ifrån etiska principer som gäller för samhällsvetenskaplig forskning. *Informationskravet* och *samtyckeskravet* (Bryman 2011) har jag förhållit mig till såtillvida att alla informanter informerades om syftet med undersökningen och att deltagandet var frivilligt samt deras rätt att avsluta sin medverkan när som helst under forskningsprocessen. Denna information delgavs i ett informationsbrev som skickades direkt till informanterna och sammanfattades även kort under intervjuens inledande fas. Dessutom har jag strävat efter att vara tydlig med ramarna för intervjun samt att information kring genomförandet och val av plats för intervjuerna skedde i god tid före intervjutillfället. Detta för att vara så transparent som möjligt så att intervjupersonen haft möjlighet att vara förberedd och känna sig bekväm. Det har varit viktigt för mig att intervjupersonerna ska vara medvetna om förutsättningarna och villkoren för deras medverkan. Att deras samtycke är en förutsättning för deras medverkan samt att det inte finns några krav från min sida kring deras deltagande, detta för att poängtera deras självbestämmanderätt kring sin medverkan.

För mig har det varit viktigt att respektera integriteten för de personer jag intervjuat. Både i mitt bemötande och i det ansvar jag har som forskare att förvalta och redogöra för de upplevelser, erfarenheter, tankar och åsikter som intervjupersonerna delgivit mig på ett sätt som kan kännas igen av intervjupersonerna. Jag har medvetet reflekterat kring min empiri för att inte förvanska materialet för att passa mitt syfte och mina frågeställningar. Jag har därför återgett information och intervjuцитat så nära informantens röst som möjligt men samtidigt har jag avidentifierat information som redogjorts för i resultatet utifrån ett etiskt perspektiv om respekt för den personliga integriteten. För att inte få intervjupersonerna att framstå i dålig dager har jag även valt att snygga till citat från talspråk till skriftspråk men utan att för den skull ändra meningsinnehållet i citaten.

Ovanstående förfarande kan knytas an till *konfidentialitetskravet* (ibid.) som jag även förhållit mig till genom att jag försäkrade deltagarnas anonymitet i avseende att inga uppgifter som kunde röja deras identitet på något sätt skulle anges i uppsatsen. Som ett led i detta har jag även valt att använda mig av det icke könsspecifika pronomet ”hen” genomgående i uppsatsen för att förstärka avidentifieringen av intervjupersonerna. Vidare betonade jag för mina informanter att transkriberat material och ljudfiler skulle behandlas med största möjliga konfidentialitet där endast jag skulle ta del av materialet med förbehåll att det kunde bli aktuellt för min handledare att ta del av transkriberingar men att jag då avidentifierat personerna. Respekten för integritet är även här centralt. De personer som valt att medverka i min studie har delat med sig av sina personliga och privata tankar vilket är något jag värdesätter och känner ansvar inför. Deras medverkan är en förutsättning för min uppsats och vikten av att intervjupersonernas integritet och värdighet (Trost 2010) ska upprätthållas genom hela processen är central. Vare sig det är under intervjusituationen, i relation till att avidentifiera uppgifter eller hur personerna framställs i studien.

Jag har valt att redogöra för de orter där jag kontaktat olika socialkontor men det är ett aktivt val att inte ange vilken stad eller område intervjupersonerna specifikt är verksamma inom. Detta för att ämnet berör socialsekreterarnas organisation samt relationen till klienter och då jag som forskare har ett ansvar att inte lämna ut information som kan kopplas till en specifik person eller på ett eller annat sätt vara komprometterande.

Jag har varit tydlig med hur informationen som framkommer under intervjuerna ska användas och vem som ska ta del av den. Även att intervjumaterialet endast var avsett för denna uppsats och inte skulle användas i annat syfte. Alla informanter erbjöds även att ta del av min studie efter dess färdigställande. Detta relateras till *nyttjandekravet* (Bryman 2011) om hur en studies resultat kommer att nyttjas. Dock finns det en problematik kring nyttjande i mitt fall där jag i relation till att detta är en kandidatuppsats inte helt kan redogöra för hur resultatet kan komma att spridas.

4.11 Diskussion

Jag har under stor del av forskningsprocessen känt vissa tvivelaktigheter kring mitt syfte och mina forskningsfrågor. Det har handlat om en osäkerhet kring formuleringen av dessa och att hitta en tydlig och genomförbar riktning. Litteratur som beskriver forskningsprocess och metoder menar på att syftet är nyckeln och den centrala beståndsdelen till den undersökning man ämnar genomföra (Kvale & Brinkman 2014). Att veta vart man ska, vad man vill och varför, leder vidare till hur man ska komma dit, alltså den metod man väljer, de frågor man ställer och så vidare. Min upplevelse är att genom att jag haft problem under denna del av forskningsprocessen så har hela uppsatsarbetet blivit svårare och jag har fått revidera både syfte och frågeställningar utefter den empiri jag samlat in genom intervjuer. Jag vill poängtera att ämnesområdet varit detsamma men just hur jag valt att studera det har ändrats efter den information jag haft att tillgå. Man kan uttrycka det som att jag rent metodiskt låtit min empiri styra uppsatsens syfte och att fokus har ändrats under uppsatsens gång, vilket valet av en kvalitativ metod har tillåtit. Bryman (2011) menar att den kvalitativa forskningen rymmer en större flexibilitet än kvantitativ forskning på grund av den mer ostrukturerade ingången vilket möjliggör att man ändrar riktning under forskningsprocessens gång. Jag ser inte detta i sig som ett misslyckande utan snarare som en lärdom och en anpassning utefter de medel jag har att tillgå samt att det har gett mig en insikt i hur centralt det är att ha ett tydligt syfte och mål för en mer framkomlig väg att besvara mina frågeställningar.

Den urvalsmetod och de kriterier jag haft för intervjuerna måste jag rikta viss kritik emot. För det första så tog jag inte i beaktning hur den kontextuella faktorn, alltså enhet inom Individ- och familjeomsorgen, påverkar det faktiska handlingsutrymmet för socialsekreterare. Kanske hade det varit av större relevans att i undersökningen rikta in sig på en specifik typ av verksamhet inom Individ- och familjeomsorgen samt att även ha större spridning i tiden man varit yrkesverksam, alltså att ha ett mer strukturerat urval.

5 RESULTAT OCH ANALYS

Resultat och analys presenteras här nedan utifrån en tematisk indelning efter frågeställningarna som legat till grund för min studie. Eftersom frågeställningarna är tätt sammanlänkade samt att flera av faktorerna går att se ur olika perspektiv kommer denna resultat- och analysdel att innehålla en del upprepningar.

5.1 Faktorer som påverkar handlingsutrymmet

Under bearbetningen av materialet ansåg jag att det framkom olika faktorer som påverkar handlingsutrymmet, dessa kan relateras till olika sociala nivåer som kan kopplas till det sociala arbetets kontext. Jag har valt att presentera dessa faktorer under respektive nivå jag identifierat. Detta har varit en initial del av den övergripande analysprocessen dock jag har valt att presentera den mer djupgående analysen separat efter presentationen av det empiriska resultatet.

5.1.1 Samhällelig politisk nivå

Vad samhället prioriterar

En åsikt som jag ansåg framkom under flera av intervjuerna handlar om kopplingen till politiska och ideologiska faktorer som kan påverka handlingsutrymmet. Den ideologi som styr menar en informant sätter agendan för välfärdstrukturen och hur den ska fungera. Vilket i sin tur påverkar socialtjänsten och de som arbetar inom denna myndighet. Det resoneras även kring vilka samhällsinstitutioner som prioriteras i samhället där en informant uttrycker sig såhär om socialtjänstens verksamhet:

Det är som att det inte riktigt i samhället vill prioriteras på något sätt. [...] skola och sjukhus, det är ju sådana ställen som alla kommer i kontakt med, så även om det finns stora resursbrister där också så [...] finns det ändå någon sorts vilja att det ska finnas mer resurser.

Det uttrycks från flera informanter just kopplingen mellan den politiska agendan i samhället med arbetet i kontexten av socialtjänsten. Att det påverkar de resurser som socialtjänsten har att tillgå och ger förutsättningarna för arbetet. En informant som ställer sig nedanstående frågor.

Hur betraktar man socialtjänsten? Vilka ekonomiska medel tillsätter man? Vad tycker vi är viktigt? Vi kan ju bara jobba utifrån de förutsättningarna vi får till oss och därutifrån jobba på bästa sätt.

Flera av intervjupersonerna uttrycker den övergripande politiska agendan som en ram för arbetet som man måste förhålla sig till. De upplever att det kan finnas en intressekonflikt mellan det som samhället prioriterar och det som är socialtjänstens uppdrag att hjälpa utsatta människor i att socialtjänsten inte till delar tillräckligt med resurser för sitt uppdrag.

[...] det är speciellt att jobba som tjänsteman, det är speciellt att vara politiskt styrd på det sättet. Det kan ju också vara en utmaning på många sätt.

En informant som arbetar inom Ekonomiskt bistånd menar även att de riktlinjer som finns kring vilka grupper som ska prioriteras, mot vilka arbetsmarsknadspolitiska åtgärder ska riktas och vilka man ska arbeta mest aktivt med, påverkar hans handlingsutrymme.

Där är det klart att mitt handlingsutrymme skulle öka något väldigt om samhället i stort bestämde sig för att vi satsar på alla människor. Vi satsar inte bara på ungdomar och barnfamiljer, utan att man inkluderar alla människor i samhället.

Rättsäkerhet och lagstiftning

Alla intervjupersoner belyste lagstiftning, rättspraxis och Socialstyrelsens riktlinjer som en tydlig ram som påverkade deras handlingsutrymme. Detta sågs dock snarare som en ram än en begränsning av handlingsutrymmet, som en faktor de var tvungna att förhålla sig till vid beslutsfattandet. I relation till lagstiftning diskuterades rättsäkerhet av flera av intervjupersonerna. Denna faktor framstod som central i bedömnings- och beslutsfattande och som ett krav som man inte kunde frångå. Det syftas till en likhetsprincip enligt lagen för att skydda klienter från att bedömas olika av olika personer. Framförallt talar intervjupersonerna om rättsäkerhetskravet i positiva termer i relation till beslutsförandet, inte som en begränsning av handlingsutrymmet utan som en nödvändig ram att förhålla sig till.

[...] att det blir lika för alla som söker, för du ska inte kunna få olika beslut när du kommer till olika socialsekreterare.

Lindelöf och Rönnbäck (2007) diskuterar rättssäkerhet i relation till Socialtjänstlagen och påvisar en paradox i å ena sidan det målrationella handlande som lagen kräver och rättsäkerhetskraven om en likabehandlingsprincip. Det målrationella handlandet lägger tonvikten på individen och dennes behov och den professionellas bedömningsförmåga. Lagen lämnar stor handlingsfrihet till beslutsfattaren att bäst se till att målet uppnås i det enskilda ärendet samtidigt som rättssäkerhetskravet ska efterlevas. I detta avseende så kan man i intervjupersonernas utsagor utläsa hur man lägger större tonvikt vid rättssäkerheten än det egna handlingsutrymmet, att det är den norm som råder vid beslutsfattandet, även om det kan anses begränsa handlingsfriheten och även individens rätt att få sina behov utredda genom individuell bedömning. Att följa rättsäkerhetskravet framför handlingsutrymme kan liknas vid socialarbetarna i Evans (2010) studie som sade sig föredra att följa regler framför att utöva handlingsutrymme i större utsträckning vilket de relaterade till en förpliktelse av att vara opartisk.

Flera informanter nämner den ärendegenomgång eller ärendehandledning som de har på arbetsplatsen varje vecka som en viktig faktor för rättsäkerhetens upprätthållande.

Min egen uppfattning är att det inte går att uppnå någon rättsäkerhet [...] om man inte tar ansvar tillsammans för detta. [...] om inte jag vet vad du sitter och håller på med har jag ju ingen aning om vi gör liknande bedömningar utifrån de ramar som vi har. Du kanske sitter och gör något helt annat medans jag har tolkat de här grejerna på mitt sätt och då blir det väldigt spretigt enligt min uppfattning, och då går det egentligen inte att garantera någon rättsäkerhet.

En informant som arbetar med Ekonomiskt bistånd påtalar hur strukturerat och mallstyrt deras arbete är i bedömnings- och beslutsprocessen. Hen menar att handlings-

utrymmet egentligen inte är så stort men att det inte heller ska vara det då det inte vore rättsäkert. Då man får ett fall där mallen inte kan tillämpas så diskuteras ärendet i arbetsgruppen, hen hänvisar till att det finns ett gemensamhetstänk på arbetsplatsen vid dessa fall som motverkar ett enskilt tyckande och tänkande. Just detta kollektiva tänk, som även ovanstående citat syftar till, menar hen och andra informanter bidra till att öka rättsäkerheten till att man gör mer liknande bedömningar. Men det lyfts även en aspekt av rättsäkerhetsprincipens baksida, ärenden som hamnar mellan stolarna. I dessa fall blir det inte bra för den enskilda och man önskar att man hade kunnat göra på ett annat sätt:

S: Så just för de fallen, att man hade haft ett större handlingsutrymme i de situationerna?

I: Ja, fast då hade det ändå spillt över, alltså då hade inte alla personer fått samma bedömning, så att det blir ett moment 22.

Sosin (2010) belyser professionellt handlingsutrymme utifrån en analogi kring ett tveeggat svärd. Den ena eggen handlar om risken att handlingsutrymmet leder till orättvis behandling utifrån att styrning och kontroll ovanifrån kan verka standardiserande. I likhet med Lipskys (1980) analogi kring olika strategier som gräsrotsbyråkraterna utvecklar för att hantera tids-, resursbrist och arbetsbelastning. Han menar att de organisatoriska förutsättningarna inte möjliggör för gräsrotsbyråkraterna att se till den enskilda individens behov och för att säkra organisationens överlevnad förenklar man istället rutiner, kategoriserar klienter, är selektiv i vilka klienter som antas. Detta sätt att använda handlingsutrymmet är visserligen varken rättsäkert eller till klientens fördel. Den andra eggen som Sosin (2010) refererar till är fördelen med handlingsutrymme är den där man ser till den enskilda individen och kanske går utanför ramarna i den utsträckning som är möjligt, att man gör det lilla extra.

5.1.2 Kommunal (politisk) nivå

Resurser

Det var lite olika upplevelser av hur verksamhetens budget inverkade på intervjupersonernas handlingsutrymme. I det stora hela så gav intervjupersonerna inte uttryck för att resurser skulle vara ett problem för att få igenom de beslut om insatser som de bedömt. Men två av intervjupersonerna gav uttryck för hur kommunens och socialförvaltningens sparkrav och begränsade resurser på olika sätt påverkade. En intervjuperson, verksam inom mottagningsenhet för Barn- och unga, berättade om hur hen har ett LVU-ärende som pågått under lång tid och där hens chef alltid får stå upp och försvara placeringen på utskottsmöten där beslut ska fattas om fortsatt vård på grund av att den är väldigt kostsam. Ur hens perspektiv handlar det om att hjälpa nu när de kan och uttrycker att:

Skulle vi dra in och skaffa en skitplacering bara för att den är billig så skulle det fortsätta att eskalera och gå åt skogen och så skulle han bli oerhört kostsam för samhället.

Hen visar på en konflikt mellan kommunen å ena sidan och organisationen med dess uppdrag å andra sidan baserat på resursfrågan. Sett utifrån ett domänteoretiskt perspektiv så kan denna konflikt förstås utifrån en motstridighet eller konflikt mellan förvaltningens domän och professionens domän i hur de mäter sina framgångar. Förvaltningens domän drivs av kostnadseffektivitet medan professionens domän drivs av att de vill förbättra individers livssituation. Citatet ovan belyser just hur klienten

står i fokus för den professionella. Att kostnaden för insatsen inte ska få beaktas på bekostnad av klientens möjlighet till att förbättra sin livssituation.

En annan informant verksam inom en ungdomsgrupp på en enhet för Barn- och unga uttrycker hur kommunen och politikerna vill spara pengar. Insatserna ska inte kosta för mycket medan de professionella som utför arbetet ser till människorna och vad de har för behov och där kostnader får bli sekundärt för de insatser som behövs. Hen beskriver i nedanstående citat hur just sparkrav kan påverka handlingsutrymmet i värsta fall:

Kommunen har ett mål som det har pratats mycket om under en lång tid, att vi behöver minska antalet placeringar. Sen tycker ju vi handläggare att det ju är självklart att vi inte gör några placeringar om inte det behövs, vi vill ju aldrig placera någon om inte det är den absolut sista lösningen. [...] Så det gör ju att vi ibland [...] där det verkligen skulle behövas, inte gör det ändå för att vi har det på oss uppifrån att ni måste undvika att placera.

Denna upplevelse överensstämmer med den uppfattning enhetschefer och socialarbetare uttrycker kring att faktorer som nedskärningar, arbetsbelastning och minskade resurser har en begränsande effekt på att utföra sitt arbete utefter sina professionella värderingar (Evans 2013). Även Lipsky (1980) belyser problemet med resurser där han menar att otillräckliga resurser är en central aspekt av de arbetsvillkor som gräsrotsbyråkraten måste förhålla sig till.

Utbud av insatser

Något som framkom under intervjuerna för vad som kunde begränsa handlingsutrymmet var vad det fanns för utbud av insatser för den målgrupp man arbetade med. Eftersom kommunen styr utbudet av de insatser som ska finnas för att uppnå lagen menade en informant att handlingsutrymmet begränsades då man är tvungen att se till den insatsram som finns snarare än att se till det individen behöver.

Lindelöf och Rönnbäck (2007) diskuterar i sin studie om biståndshandläggning och handlingsutrymme hur den professionelles handling styrs av det utbud av insatser som organisationen kan erbjuda snarare än att utredningen utgår från att finna alternativa lösningar för att tillgodose individens faktiska behov. De menar att detta agerande i förlängningen innebär en begränsning av handläggarens handlingsutrymme.

En annan informant berättar om en situation där kommunen gett nya direktiv för att ett nytt kommunalt finansierat ungdomsboende ska erbjudas som enda alternativ vid insats där en ungdom tidigare varit placerad på institution med särskild tillsyn och är redo att flytta till en annan typ av öppnare boende. Hen uttrycker att:

[...] det kan ju bli en sådan konstig situation, att vi mer eller mindre får tvinga ungdomar att acceptera att du ska flytta dit och de kanske har önskemål om att flytta någon annanstans eller hellre hade velat bo på ett HVB i en annan kommun för att det skulle vara lättare att starta om någon annanstans. [...]

Det uttrycks även av en informant finnas en diskrepans mellan dem som beställare och den Stöd- och behandlingsenhet som är utförare av deras insatser. Hen upplevde att hens handlingsutrymme påverkades på grund av att utföraren styrde vilken insats som var lämplig:

Vi kan bara besluta att vi beviljar råd och stöd från stöd- och behandlingsenheten och sedan är det de som avgör om det ska vara från en ungdomsbehandlare eller om det är en familjepedagog eller föräldrarådgivningen.

De insatser som finns tillgängliga och de riktlinjer för vilka insatsformer som ska erbjudas blir således enligt informanten en faktor som påverkar hens utrymme för handling då hen tvingas frångå individens potentiellt skilda behov och istället följa riktlinjer. Detta sätt att organisera verksamheten efter uppgiftssortering i en beställarutförarmodell följer en trend som följde under 1990-talet då kommunerna i och med en ändring i kommunallagen 1992 gavs större utrymme att själva utforma sin verksamhet utefter behov och intresse (Pettersson 2001). I detta fall sker utredningen av beställaren som utgör intervjupersonens verksamhet medan utföraren bestämmer insatsens karaktär vilket är en form av horisontell specialisering där olika arbetsuppgifter är fördelade på olika enheter (Bergmark & Lundström 2008b). Specialiseringen leder därmed till att en del av handlingsutrymmet begränsas i och med att socialsekreteraren inte har möjlighet att bestämma insats eftersom det ligger utanför hens arbetsuppgifter.

5.1.3 Organisationsnivå

Gränsen för uppdraget

Vid intervjuerna är uppdraget något som är återkommande från informanterna när de talar om sitt arbete och dess förutsättningar. En informant poängterar att:

[...] Min uppdragsgivare är ju politikerna och det är de som sätter min agenda och mitt handlingsutrymme.

Uppdraget ses som en ram inom vilken man verkar och flera intervjupersoner talar om vikten av att veta vad man har för uppdrag och att sedan hålla sig till det.

Mitt kunskapsområde är samhället, vart man vänder sig. Det är min profession och ekonomiskt bistånd och där bedriver jag socialt arbete i det lilla. [...] Jag kan inte vara i alla områden samtidigt för då tar jag slut som människa. Det är inte mitt uppdrag. Mitt uppdrag är att vara lyhörd för klientens önsningar, tankar om framtiden och guida rätt.

Intervjupersonerna uttrycker en tydlig skiljelinje mellan det egna uppdraget de har som socialsekreterare inom Socialtjänstens myndighetsutövande verksamhet och de olika behandlingsverksamheterna. Att man har en tydlig uppfattning om att uppdraget har en myndighetsutövande karaktär där behandlingsarbete inte ingår. Intervjupersonerna ger uttryck för klientarbetets två ansikten som beskrivs i Billquist (1999) där den ena sidan består av ett byråkratiskt och kontrollerande förhållningssätt som relateras till den administrativa processen medan den andra sidan relateras till den hjälpande och stödjande processen och har ett mer personligt terapeutiskt förhållningssätt. I anknytning till att organisationens behandlande verksamhet särskiljts från utredningsenheter har även de olika rollerna separerats. En intervjuperson verksam inom mottagningsenhet för Barn- och unga uttrycker att hen med tiden lärt sig var hens gränser går för vad hen får och kan göra och när andra ska kopplas in. Att relationen till klienten aldrig ska bli en behandlingsrelation utan att myndighetsutövningen är grunden. I samma anda talar en socialsekreterare inom en vuxenhet om relationen till behandlande verksamheter:

[...] man får ju också ha mycket med behandlare att göra i olika verksamheter så ibland så är det väldigt lätt att man hamnar i, kan jag uppfatta, den positionen att man uppfattar sig själv som en behandlare och att man agerar utifrån det och då tappar man sitt uppdrag. Det är ju inte det vi ska göra utan det är att fatta beslut och att avsluta insatser som inte fungerar [...]

Samma intervjuperson uttrycker hur hen upplever att det finns tendenser hos kollegorna att gå utanför ramarna för uppdraget:

[...] jag är ju inte av den uppfattningen som jag uppfattar att många av mina kollegor kanske är mer att man ska göra mer, att man ska göra utöver. En sådan mentalitet tycker jag det finns mycket [...] jag försöker väl rensa bort sådant och bli lite mer formaliserad utifrån det uppdrag det ändå är.

Att hålla sig till uppdraget upplevs som möjliggörande för att göra sitt jobb och att veta dess gränser innebär att man vet när man ska slussa vidare till annan hjälpinstans och därigenom använda sitt handlingsutrymme. Men gemensamt för intervjupersonerna är att de talar om att veta sitt uppdrag och att hålla sig till det men även att möjlighet finns att frångå uppdraget och göra mer i vissa situationer, att det är man själv som sätter den gränsen utifrån hur man ser på uppdraget eller för att sätta gränser för sig själv för att orka med arbetet. En annan informant från en vuxenhet talar även om specialiseringen av Socialtjänstens Individ- och familjeomsorg i olika enheter som ett ramverk. Hen påtalar att hen har sitt område hen ägnar sig åt med sina klienter där till exempel ekonomiska frågor inte ingår utan hör till verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd. Vad hen talar om visar hur specialiseringen i olika enheter kan påverka handlingsutrymmet gällande att man inte kan ta sig an alla frågor eller problemområden som klienten kan tänkas ha.

Administrativa uppgifter

De allra flesta informanterna uppgav att de har en hyfsad arbetsbelastning både vad gäller antal ärenden och tid för att kunna utföra sitt arbete på ett bra sätt. Dock så uttrycker en av informanterna hur hen har lättare att prioritera de administrativa bitarna utifrån att det är hens uppdrag. Om alltför mycket tid skulle gå till att exempelvis följa klienters önskan att bli hämtade på olika ställen anser sig hen inte kunna sköta sitt uppdrag i övrigt.

En annan informant påtalar att det finns en otillräcklighet som utredare i relation till att tiden som spenderas med klienter blir mindre och mindre jämfört med tid som spenderas på administrativa uppgifter.

Det är bra, det ska vara rättssäkert men det finns liksom inget slut för hur mycket tid det tar om man ska göra allting "by the book".

Det framkommer från ett par av informanterna hur just dokumentationskraven är en förpliktelse vilket är något de måste förhålla sig till och inte har möjlighet att frångå utan måste handla utefter. En av dessa informanter upplever att även andra administrativa uppgifter får ta mer utrymme i relation till klientarbetet:

[...] Förutom att de här rättssäkerhetskraven har höjts så är det massor med saker som vi också ska göra. Vi ska teckna avtal med vårdgivare om inte det finns ramavtal och vi ska

göra massa skitsaker som vi inte är utbildade för som de bara trycker ner uppifrån. ”Det här kan ni också göra, det här kan ni också göra, det här kan ni också göra.” Och det kan vi inte men vi gör ju det ändå och så blir det som det gör.

Den åsikt denna intervjuperson ger uttryck för återfinns i liknande termer i Thams (2008) avhandling där socialsekreterare inom barnvården gav uttryck för att de ville ägna mer tid till sina klienter än de upplevde att de hann med på grund av administrativa uppgifter vilket inte upplevdes lika viktigt. Intervjupersonen lyfter en problematik kring hur fler och fler sidosaker läggs på socialsekreterarnas tjänst, utöver det som de trodde de skulle göra när de anställdes och det i samband med om man har för många tunga ärenden på sin tjänst kan leda till stor stress för att man inte hinner med att göra sitt jobb. Hen kritiserar även utredningsmetoden BBIC (Barnets Behov I Centrum, förf. anm.) för att vara en ”realistisk apparat” i relation till allt pappersarbete den kräver för att följa.

Ska man följa allt det och terrorisera allmänheten med alla blanketter och underskrifter så kan man inte ha tjugofem ärenden då kan man kanske ha fem-tio.

Delegation

Den delegation som socialsekreterarna har för att fatta beslut, alltså vilka insatser och åtgärder man har befogenhet att fatta beslut om uttrycker informanterna vara en tydlig påverkansfaktor för deras handlingsutrymme. Delegationen uppfattas påverka handlingsutrymmet genom att begränsa vad man kan besluta om men samtidigt tycks den ses som en självklar ram som ger förutsättningen för handlingsutrymmet.

[...] vissa beslut jag har ju inte delegation på, ganska många beslut och då gäller det ju att kunna beskriva det behovet som jag har sett och tala om för dem som ska fatta beslutet varför de måste fatta just det beslutet. Då handlar det om att dels kunna lyfta fram det behovet och att dels kunna förklara varför och hur det ska kunna tillgodoses med den insatsen.

Citatet ovan kommer från en informant som arbetar inom en Vuxenenhet, hen talar dels om begränsningen som delegationen utgör för handlingsutrymmet men samtidigt om hur hen agerar i förhållande till den begränsningen och till viss del ändå kan påverka genom att argumentera för klientens sak.

De beslut som främst benämns hamna utanför delegationen under intervjuerna är beslut om placering enligt LVU (Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga 1990:52) och tvångsvård enligt LVM (Lag om vård av missbrukare i vissa fall 1988:870).

När det gäller stora beslut så har man ju inte så mycket att säga till om. Om jag tycker att någon behöver bli placerad eller att vi skulle ansöka om LVU, sådana beslut får inte jag fatta själv. [...] Vad man ska erbjuda för insatser där kan jag ju tänka själv men det är just när det gäller placeringar där har inte jag mandat att besluta något själv.

En annan informant som arbetar inom en vuxenenhet med missbruksfrågor berättar om en situation för några år sedan då delegationen drogs in och där alla beslut skulle till utskott. Hen tänker att det är en omöjlighet att arbeta på det sättet just för att arbetet blir något helt annat om man inte har det handlingsutrymme att agera inom som delegationen ger.

5.1.4 Relationell nivå

Informella strukturer

[...] man indoktrineras ju väldigt lätt in i en kultur, av att såhär gör vi på det här stället och såhär har vi alltid gjort på det här stället.

Kulturen inom en organisation hänvisar till delade normer, värderingar och förväntat beteende som för organisationen är av värde. Medarbetare socialiseras in i den organisatoriska kulturen och internaliserar den vilket påverkar deras sätt att handla och de beslut de fattar (Hemmelgarn et al. 2010). Arbetsgruppens betydelse för hur man handlar visar sig spela stor roll enligt en del av informanternas utsagor. Det talas om att det finns informella strukturer som kan utgöra ramar för vad man kan göra och inte göra.

[...] det är väldigt många människor som skulle ha åsikter tror jag, om jag skulle börja gå utanför ramarna, naturligtvis för vad som gäller enligt lag och praxis men även för vad som gäller inom de mer informella strukturerna.

En informant inom en Vuxenenhet uppger hur hen känner att det vore konstigt att fatta beslut som går stick i stäv med arbetsgruppen. Att hen inte skulle vara bekväm med det. En annan informant som också arbetar inom Vuxenenhet men med boende-frågor hänvisar till hur kulturen på arbetsplatsen både kan verka främjande och hämmande för hur man handlar, där ett scenario är en arbetsplats med en kultur som cementerar gamla förhållningssätt där det är svårt att rucka på strukturen. Arbetsplatskulturen påverkar alltså indirekt handlingsutrymmet då man som medarbetare påverkas av och socialiseras in i en organisation där vissa normer och värderingar existerar kring praxis kring beslutsfattande.

Det är klart att i slutändan så är det ju jag som sitter där och gör saker. [...] men kanske mer hur man jobbar praktiskt, vilka vägar man tar för att nå de här målen, där påverkar ju kulturen på arbetsplatsen.

Informanten som citerats ovan menar även att ett öppet klimat på arbetsplatsen där man diskuterar sina ärenden kan medverka till att man kommer fram till gemensamma beslut medan en kultur där man inte interagerar på samma sätt bidrar till att var och en "gör för sig själva utifrån det de tycker".

En annan beskrivning som behandlar en situation med ett öppet klimat det är en upplevelse av att det ibland vid handläggarträffar när man diskuterar ärenden kan bli lite slentrianmässigt kring hur man ska gå tillväga i ett ärende.

[...] jag menar det är måndag morgon, folk är trötta. Det tas upp något ärende och man: "ja men vi gör sådär" liksom, fast jag känner ju min klient och jag fattar ju att det här kommer aldrig funka.

Hen har en upplevelse av att man ibland går lite på rutin och även fast hen menar att rutiner är nödvändiga så kan det ibland dyka upp fall som inte riktigt passar in men som ändå faller in i rutinen. Där menar hen att man som handläggare har ett ansvar att lyfta i arbetsgruppen att man måste tänka annorlunda för att det som man brukar göra inte kommer att fungera i detta specifika fall. Att man har ett ansvarstagande gentemot ens klienter.

Klientrelationen

I förhållande till hur klientrelationen kan påverka handlingsutrymmet var det skilda åsikter. Socialsekreteraren som arbetade inom ekonomiskt bistånd menade att relationen till klienten inte alls påverkade hur hen agerade satt i relation till att det ska vara lika för alla hjälpsökande och att om man tycker om en klient eller inte, inte ska inverka på besluten. Hen uttryckte dock vikten av att rannsaka sig själv och att vara extra varsam i arbetet med de klienter som man fattat tycke för just för att motverka att känslor skulle spela in och påverka ett korrekt och professionellt handlande och i förlängningen rättsäkerheten. Billquist (1999) påtalar hur socialsekreterare ofta bemöter klienter på ett standardiserat och schablonartat sätt där man snarare hänvisar till regler än till det utrymme för handling man faktiskt har. Men å andra sidan kan klienter komma att favoriseras ibland utifrån socialsekreterarens personliga tyckande där faktiskt handlingsutrymmet i större utsträckning används. I motsats till intervjupersonen ovan uttryckte en av intervjupersonerna verksam inom en vuxenhet att man sannolikt var påverkad av relationen till klienten vid beslutsfattande.

[...] alltså att vara helt avskalad från vad relationen till klienten faktiskt betyder det tror jag inte riktigt är möjligt, det har man nog med sig i beslutsfattandet mer eller mindre.
[...]

Hen menar att man inte är helt objektiv, att besluten kan färgas av karaktären av relationen men också att det inte behöver betyda att besluten som fattas blir inkorrekta:

[...] vad är det du ser om du är negativt färgad? Du kommer antagligen att se hinder, hinder, hinder, alltså mer än om du är positivt inställd. [...] och det händer ju att man byter ärende just för att relationen inte är tillräckligt bra, man känner det och klienten känner det och det blir inte bra alls så då bör man byta.

Några av intervjupersonerna påtalade hur deras handlingsutrymme kunde skilja sig beroende på hur handlingskraftig och påläst en klient var. Johansson (2007) belyser assymetrin i relationen mellan gräsrotsbyråkraten och klienten i att klienten står i beroendeförhållande till den professionella på grund av de organisatoriska resurser denne förfogar över och för det kunskapsmässiga övertag gräsrotsbyråkraten har. För att utjämna maktförhållandet menar Johansson (ibid) att klienten kan påverka sitt förhandlingsläge genom att argumentera väl för sin sak och tillskansa sig information kring vilka rättigheter och skyldigheter hen har. Det skulle i sin tur kunna leda till att socialsekreterarens handlingsutrymme påverkas utifrån att denne måste handla i större utsträckning efter klientens vilja och kunnande. En intervjuperson uttrycker om hur handlingsutrymmet kan bli begränsat:

[...] en rättshaverist är ofta oerhört påläst och lagkunnig och kan sina rättigheter och vet vad vi får lov och inte göra, och ifrågasätter precis allting hela tiden. Då blir det ju väldigt begränsat.

Samtidigt lyfter hen ytterligheten där klienter kan vara väldigt hjälpsökande och där handlingsutrymmet kan vara stort men där svårigheten finns i att samla ihop all den information som klienten lämnar ut och att vara lagom kort i tonen. En liknande syn på saken ger intervjupersonen i citatet nedan:

[...] vissa klienter kan [...] ha väldigt starka åsikter om vad de vill och vad de behöver och sådär medans andra kanske inte alls har det. Där kanske vissa klienter är väldigt

handlingskraftiga och fixar saker på egen hand utan att jag behöver göra så mycket medans andra klienter kanske inte tar sig för saker, där kanske jag behöver använda mitt handlingsutrymme på olika sätt för att komma med olika input där det inte funkar.

Intervjupersonerna talade om klienters förmåga att själva handla och den kunskap de själva har kring sina rättigheter som en påverkande faktor på deras handlingsutrymme men en annan ståndpunkt handlade även om klienters vilja till hjälp. Socialsekreteraren blev i detta fall begränsad i möjligheten till handling då motivation och samtycke inte fanns hos klienten.

[...] vi kan vara jätteoroliga men det finns inte tillräckligt med indikationer för LVU. Och vi kan försöka motivera, vi kan föreslå och familjen säger ”nej tack, det vill vi inte, det behöver vi inte” och då kommer vi ingenstans i alla fall. Och det är en frustration många gånger [...]

5.2 Faktorer som främjar & möjliggör handlingsutrymme

5.2.1 Individnivå

Under denna nivå's avslutande del gör jag en övergripande analys utifrån Lundquists (1988) perspektiv på *aktörens autonomi*.

Självständighet

Lipsky (1980) beskriver hur gräsrotsbyråkratens betydande grad av autonomi (självständighet, förf. anm) är centralt för att de ska kunna utföra sitt arbete. Eftersom gräsrotsbyråkratens råmaterial är människor som är unika med varierande behov menar han vidare att handlingsutrymme är av vikt för att bemöta dessa villkor. För att kunna arbeta i en sådan komplex kontext som inte kan reduceras till rutinartade åtgärder krävs viss autonomi gentemot organisationen (ibid).

Alla informanter påtalar att de anser sig ha en hög grad av självständighet i sitt arbete, gällande hur de lägger upp sitt arbete rent praktiskt och hur man planerar sina dagar och styr över sin tid. Denna självständighet upplevs främja handlingsutrymme något en informant uttrycker såhär:

[...] Om jag satt i det här jobbet och inte kände att det var jag som... alltså att det bara var att jag samlade in massa information och sedan skuffade iväg den till någon annan som skulle bestämma vad man skulle göra med det, där det inte var jag som var den som handlade hela tiden, så skulle det vara jättesvårt att göra det här jobbet [...] det är verkligen en förutsättning.

En annan informant som arbetar i mottaget för ekonomiskt bistånd benämner även självständighet vid beslutsfattande där hen påpekar att det ofta krävs att man behöver fatta snabba beslut och snabbt kunna svara på frågor i telefon och därför krävs att man innehar mycket information själv. Hen påpekar betydelsen av innehavandet av information för att kunna fatta självständiga beslut och en annan informant som arbetar inom mottaget för en Barn- och ungdomsenhet påtalar på hur utbildning och erfarenhet medverkar till en ökad självständighet i sitt agerande:

[...] min livserfarenhet, men det är inte bara den såklart utan det är min yrkesutbildning och den erfarenheten jag har fått under åren som blir en bra soppa tillsammans. Är man nytexaminerad, så har man ju ett kolossalt stort behov av metodhandledning hela tiden. Att man gör rätt, att man tänker rätt, vad man säger och vad man svarar.

Självständighet i förhållande till hur man arbetar med sina klienter uttrycktes också ha en central roll i arbetet, att det är en förutsättning för att använda sitt professionella handlingsutrymme.

[...] i slutändan så väljer ju jag själv hur jag arbetar med mina klienter. [...] Alltså, målet är ju hela tiden att folk ska bli av med oss och det är ju klart att det måste jag förhålla mig till. Men sedan finns det ju många vägar att nå målet om man säger så, det gör det ju.

Socialsekreteraren jag citerar ovan talar om hur hen självständigt väljer att arbeta med sina klienter och utifrån en målbild och att det finns olika vägar att ta för att nå dit, att utrymme finns att handla på olika sätt. Likaså påtalas vikten av viss frihet i yrkesutövningen och av den personliga relationella aspekten som en förutsättning för att kunna utföra socialt arbete.

[...] Jag måste ju ha möjlighet att kunna göra min bedömning och jag måste ju ha möjlighet att kunna jobba på ett något flexibelt sätt med mina klienter. Dels utifrån att de är olika, och dels utifrån att jag inte är som mina kollegor. Jag måste ju kunna jobba på ett sätt som jag känner att jag kan stå för, som är förenligt med hur jag är någonstans för att kunna göra ett bra jobb. Det kanske är någonstans däri det sociala arbetet ligger, annars hade man kanske bara suttit och checkat av en lista och tryckt på en knapp liksom.

Kunskap

En central faktor som alla intervjupersoner lyfte fram som möjliggörande och främjande för handlingsutrymme var kunskap. Kunskap man fått genom sin utbildning, kunskap om lagstiftning och rättspraxis och om målgruppen man arbetar med. Även kunskap kring olika samhällsinstitutioner man samverkar med och hur olika socialförsäkringssystem fungerar. Ju bredare och större kunskap man hade upplevdes ge mer utrymme till att agera, eller kanske framförallt hur man ska agera. Socialsekreteraren som arbetade inom ekonomiskt bistånd talade om vikten av att hålla sig uppdaterad och hur snabbt kunskaper som ligger till grund för arbetet inom ekonomiskt bistånd blir förlegade om man exempelvis varit borta på föräldradighet.

Att hålla mig uppdaterad, för saker och ting förändras ju om vad som är skäligen levnadsnivå. [...] ja, att ha koll på stadens förändringar, att hålla sig uppdaterad helt enkelt [...] ju mer sådana saker du kan och ju mer du lär dig om det desto mer tid får du till att arbeta på annat sätt med klienten som på så vis ändå ger ett ökat handlingsutrymme.

Bemötande och utredningsförfarandet det ser ju likadant ut så det tappar man ju inte på det sättet men saker och ting som ändras [...]

Kunskap kring målgruppen för verksamheten talas det också om, här i ett citat av en socialsekreterare verksam inom en Vuxenenhet:

[...] så mycket det finns kring missbruk [...] det är en hel vetenskap [...] jag har verkligen känt att jag kan ingenting. Så som jag gjorde i början när jag var ny på för-

sörjningsstöd eller biståndshandläggare [...] för det har varit så många olika komplexa sammanhang som jag liksom saknat kunskap om och det har ju inte varit någon fördel naturligtvis.

Men hen uttrycker även att om man inte har kunskapen från början så är det något som kommer med tiden, med erfarenheten. En annan intervjuperson verksam inom en vuxenhet belyser relationen mellan kunskap och handlingsutrymme på ett tydligt sätt utifrån sin upplevelse:

[...] alltså som socionom så är det ju lite så att man kanske aldrig blir riktigt expert på någonting utan det gäller att kunna lite om allt för att kunna fiska upp de här kontakterna som man behöver. Och ju mer man lär sig om det desto större chans får jag också att agera gentemot mina klienter. Desto säkrare jag blir på praxis, desto mer utrymme får jag också att säga ifrån och komma med egna lösningar och ge egna förslag, så är det ju.

Svensson et al. (2008) diskuterar kunskap i relation till handlingsutrymme där författarna menar att man som socialarbetare har ansvar för sitt handlingsutrymme. Vidare belyser de hur kunskaper om arbetet och klienters livsvillkor baserat på forskning. Kring organisering, interaktion och relationer samt den egna yrkesrollen och dess villkor. Författarna hävdar att denna kunskapsmassa bidrar till att ge stöd för socialarbetarens handlingar, att få förståelse för den kontext handlingarna sker i samt att förstå förutsättningarna för dynamiska samspelet mellan den professionelle yrkesutövaren och klienten i den livssituation och roll denne befinner sig i. Enligt detta perspektiv möjliggör alltså kunskap handling och ju mer kunskap man tillskansar sig desto fler handlingsmöjligheter framträder vilket därmed leder till att man bättre kan använda sitt handlingsutrymme.

Erfarenhet och kompetens

Andra faktorer som alla socialsekreterare enhälligt belyser som viktiga främjande faktorer för handlingsutrymme är erfarenhet och i förlängningen professionell kompetens. Under intervjuerna ställdes frågan om hur man såg att handlingsutrymmet förändrats från den dag man blev verksam som socialsekreterare till idag. Alla ansåg sig ha större handlingsutrymme i sin nuvarande situation med undantag från en av intervjupersonerna som upplevde att hens förmåga att använda sitt handlingsutrymme inte förändrats nämnvärt.

[...] om man inte jobbat så länge så har man inte lika mycket handlingsutrymme för man är inte lika bra på sitt jobb. Alltså det är ju klart att man blir mer kompetent efter att man jobbat ett tag.

Bedömningsförmåga är även en faktor som nämns som en viktig del av arbetet och som upplevs utvecklas med erfarenhet. En intervjuperson uttrycker att hen är glad för att hen inte hade lika stor delegation när hen var nyutexaminerad i och med den maktposition man innehar och för att det kan vara svåra bedömningar att göra. Det finns hos flera ett uttryck för att erfarenheten ger en trygghet i relation till ett självständigt handlande.

[...] jag har mer erfarenhet själv nu så jag kan känna mig mer säker på mina bedömningar. I början kanske jag mer beskrev ärendet för förste socialsekreterare och mer lät henne fatta besluten [...] ja, jag behövde hjälp att göra bedömningen. Och nu är

jag mer säker och kan göra mina egna bedömningar och lägga fram för den som sen fattar besluten om det inte är jag som fattar det själv.

En annan intervjuperson belyser också relationen mellan kunskap och erfarenhet å ena sidan och förmågan att kunna agera å andra sidan. Att man under sin första tid fokuserar på att försöka förstå systemet med lagstiftning och hur allt hänger ihop och där tiden inte räcker till för att arbeta mer självständigt och ”fritt” med klienten. Om arbetet på en mottagningsgrupp för Barn- och unga talar en intervjuperson om vikten av lång erfarenhet för att kunna agera inom sin verksamhet:

Jag träffar familjen en, i bästa fall två gånger sen ska det avgöras om det blir utredning eller inte [...] därför är vi ju inga nybörjare som arbetar i mottagningsgruppen. Vi har ju lång erfarenhet allihop och kommer från utredartjänster. [...] det är inget nybörjarjobb, för man måste ha hört liknande berättelser, man måste veta hur man bör reagera, när det är läge att agera och när man kan coola ner sig och tycka att det här klarar de själva, här behövs ingen insats.

Man belyser även upplevelsen av att socialt arbete är mycket erfarenhetsbaserat, att man måste jobba rent praktiskt med det för att lära sig yrket:

Alltså utbildningen kan aldrig riktigt förbereda en på vad det är man kommer möta när man väl kommer ut. Den erfarenheten måste man samla på sig och desto bättre arbetsgrupp man har runt sig desto snabbare går det ju naturligtvis att få den erfarenheten när man dessutom kan ha bra diskussioner med erfarna kollegor.

Enligt Lundquist (1988) så uppstår en optimal autonomi (handlingsutrymme) när byråkraten både har en stor handlingsfrihet och handlingsförmåga. Om handlingsfriheten kan refereras till olika faktorer som jag diskuterade i föregående tema om faktorer som påverkar handlingsutrymmet så kan handlingsförmågan refereras till de faktorer som nämnts, kunskap, erfarenhet och kompetens, alltså individuella faktorer. Handlingsfriheten utgjordes av en frihet att handla i enlighet med vad lagen anger, eller i enlighet med riktlinjer och organisatorisk policy. Det är i mångt om mycket regler som byråkraten måste förhålla sig till men som fortfarande ger utrymme för tolkning. Den andra beståndsdelen, handlingsförmågan, syftar till en förmåga att utnyttja handlingsfriheten. Intervjupersonerna gav uttryck för att när deras kunskap ökade, ökade även deras utrymme för handling. Med ökad kunskap om sitt verksamhetsområde, om juridiska frågor relaterade till sin klientgrupp skulle handlingsfriheten kunna utnyttjas bättre och i förlängningen leda till ett ökat handlingsutrymme (autonomi). Erfarenhet medför ökad kunskap och med det kan man förstå hur en nyutexaminerad socialsekreterare har mindre handlingsutrymme än en erfaren socialsekreterare på grund av att den förre inte har lika stor kunskap och därför inte heller kan förmå att utnyttja handlingsfriheten fullt ut. Utifrån detta perspektiv kan man förstå hur handlingsförmåga, alltså de faktorer jag identifierat som kunskap och erfarenhet och kompetens, kan främja handlingutrymme.

5.2.2 Relationell nivå

Stöttande organisation och förtroende

Flera av intervjupersonerna påtalar hur klimatet på arbetsplatsen kan ha en positiv inverkan på möjligheten och förmågan att använda sitt handlingsutrymme. I relation till att det finns en acceptans bland kollegor och ledning för varandras olikheter och

olika sätt att utföra sitt jobb men också i relation till stöttning vid agerande i olika ärenden.

[...] det är en grundförutsättning tror jag, att man har en empatisk och stöttande organisation som backar dig, som du känner att du har i ryggen. Och att man känner att man kan använda det stödet [...] det kan vara metodhandledning, det kan vara att man behöver gå in och prata med sin chef eller försten eller en kollega, att man känner att det är okej att göra det.

Man talar om en trygghet i att självständigt kunna fatta beslut utan större inblandning från ledning än vad som krävs. Förtroende från ledning är vidare något alla beskriver som en viktig faktor för att kunna utföra sitt arbete som socialsekreterare och myndighetsutövare och för att använda sitt handlingsutrymme.

[...] jag måste känna ett förtroende, att jag har ett förtroende från min chef att kunna agera [...] För om inte jag har ett förtroende för det jag gör så är det klart att jag blir begränsad i det jag håller på med. Jag måste känna någonstans att jag får det förtroendet i mitt arbete för att det ska kännas meningsfullt också att hålla på med, att mina bedömningar tas på allvar.

En annan intervjuperson talar i samma anda om hur de på hens arbetsplats har många medarbetare med lång yrkeserfarenhet och som har olika sätt att bemöta, bedöma och hantera människor de kommer i kontakt med. Att ledningen inte försöker stöpa dem i samma form utan att de ges förtroendet att arbeta med klientfamiljerna på ett sätt som de själva finner lämpligt, detta inom ramen för den delegationsnivå man har för beslutsfattande. I Lipskys (1980) teorier om gräsrotsbyråkraten beslyser han relationen mellan chefer och gräsrotsbyråkrater som konfliktfylld då de har olika intressen. Där chefer försöker begränsa handlingsutrymmet för att uppnå vissa mål medan gräsrotsbyråkrater anser dessa försök vara illegitima och kan motstå för att upprätthålla sitt handlingsutrymme för klienters intressen. I detta perspektiv gör sig inte förtroende från chefer gällande utan gräsrotsbyråkraten tenderar att förhålla sig mer autonom. Evans (2010) visar bland annat i sin studie en annan mindre konfliktfylld sida av relationen mellan chefer och medarbetare där chefer tenderar att uppmuntra till användande av handlingsutrymme baserat på just förtroende för den enskildes professionalitet. Den kontext som Evans (2010) studie hänvisar till är utvecklingen inom organisationer till styrning genom ledarskap (managerialism) samt professionaliseringen av socialarbetare. I anknytning till denna forskning kan man utläsa att ett förtroende mellan chef och medarbetare bottnar i ett förtroende för den senares professionalitet kring att utöva sitt handlingsutrymme i enlighet med organisationens policy och normer.

God relation till klienten

En god relation till klienten nämns som en främjande faktor för användande av handlingsutrymme och här lyfts en relationsskapande förmåga som en central faktor. Att det handlar om att skapa en relation till klienten där denne kan känna förtroende och bli mottaglig för olika handlingsalternativ som man lyfter som socialsekreterare.

[...] det är en utmaning att få bra kontakt och bra relation med olika slags klienter så att man inte hamnar i konflikt, att man kan nå fram till dem och kunna göra rätt bedömning. Och att man får så bra kontakt så att man kan utreda ordentligt.

I Billquist (1999) studie ger klienter uttryck för att de vill bli individuellt och personligt bemötta, att man ska känna att det finns ett genuint intresse för att man ska delge information kring sin situation. Detta kan ses i enlighet med intervjupersonerna i denna uppsats uppfattning kring vikten av att ha förmåga att lyssna, att ta in klientens önskemål och visa förståelse för olika sätt klienten kan bete sig på beroende på om denne kommit i kontakt med socialtjänsten genom en ansökan eller en anmälan. En socialsekreterare säger om sitt arbete inom Barn- och unga:

[...] det bygger så mycket på relationen till familjerna och där är ju en annan balansgång att gå. Jag brukar beskriva socialt arbete som en balansgång, jag menar man ska ju inte bli personlig vän med sina klienter men man ska ändå skapa en atmosfär i rummet där de känner förtroende.

Hasenfeld (2010) belyser i likhet med ovanstående utsaga vikten av en fungerande klientrelation som bygger på samarbete för att nå önskvärd respons från klienten. Fundamentet för samarbetet menar författaren ligga vid förtroende mellan klient och professionell. I relation till hur en bra relation kan verka motiverande ur klientens perspektiv att vara öppen för idéer och i och med det underlätta för socialsekreteraren att använda sitt handlingsutrymme säger en socialsekreterare verksam inom en vuxenhet såhär:

[...] det klart att har man en väldigt god relation kanske man kan göra, jag vet inte om man kan göra mer men det är klart att en god relation gör att det blir lättare för mig att använda mitt handlingsutrymme. Om jag kommer med idéer och förslag som ett exempel, det är klart att om jag har en bra relation så kanske de idéerna snappas upp på ett annat sätt.

5.3 Hur beskrivs handlingsutrymmet?

De socialsekreterare jag intervjuat var verksamma inom olika enheter av Socialtjänstens Individ- och familjeomsorg. Jag hade initialt en tanke kring mitt urval där jag hade en undran utifall handlingsutrymmet kunde upplevas olika inom olika enheter och olika stadsdelar/kommuner. Denna tanke är inte något jag valt att i min studie utforska närmare då upplevelse av handlingsutrymme är något ytterst subjektivt och mitt val av metod inte lämnar utrymme för den sortens jämförelser. Dock kan det vara av vikt att poängtera att kontexten av den verksamhet som socialsekreteraren arbetar inom har betydelse för handlingsutrymmet. En av intervjupersonerna arbetade med ekonomiskt bistånd vilket skiljer sig från övriga verksamheter i det att man kan sägas ha tydligare och fastare ramar att förhålla sig till. Kraven för att vara berättigad ekonomiskt bistånd är lagstadgade och måste uppfyllas och riksnormen för vad som är skälig levnadsnivå går inte att frångå även om den enskilda socialsekreteraren skulle vara av en annan åsikt. Jag presenterar nedan mitt resultat och analys utifrån fem underrubriker som jag menar fångar in intervjupersonernas upplevelse och beskrivning av handlingsutrymme.

5.3.1 Nödväntigt begränsat agerande

Alla intervjupersoner benämnde på olika sätt att de handlade inom vissa ramar som på ett sätt kunde begränsa deras handlingsutrymme men på samma sätt kunde ses som en förutsättning för att de skulle kunna utföra sitt arbete. De ramar som generellt

syftades till var lagstiftning, rättspraxis och rättsäkerhet, delegation och Socialstyrelsens riktlinjer. En informant säger såhär:

[...] man har saker att förhålla sig till och det är också en nödvändighet att ha det. Alltså man kan ju bara som en tankebild föreställa sig en socialsekreterare som kan liksom fixa allting självy, att allting går. Det hade blivit ohållbart utan att ha något att förhålla sig till så det är ju inte bara en begränsning på det sättet utan det är också en nödvändig ram kring arbetet.

Intervjupersonen som jag citerat ovan påtalar just hur handlingsutrymmet inte sker i ett vakuum utan är ett inramat agerande vilket inte behöver ha en negativ innebörd utan kanske snarare tvärtom. Den begränsning som finns leder inte till handlingsutrymmets icke-existerande utan till en möjlighet att utöva handlingsutrymme. En annan intervjuperson som är verksam inom en enhet för ekonomiskt bistånd beskriver hur hen upplever hur styrt beslutsförfarandet är inom hens verksamhet:

[...] ekonomiskt bistånd är ju väldigt strukturerat. Själva besluten för ekonomiskt bistånd det är ju nästan som att stoppa klossar i..., fyrkantiga klossar i fyrkantiga hål och runda klossar i runda hål. För det är ju ingenting som ska vara speciellt fritt då blir det inte rättssäkert, utan rätt bistånd till rätt person.

Men hen beskriver också att handlingsutrymmet finns i hur man väljer att använda sig av de ramar som finns för att hjälpa människor att ta sig framåt, att man kan vara relativt kreativ inom ramarna så länge man har klienten med på det. Flera av intervjupersonerna påtalade delegationsnivån för beslutsfattande som en tydlig begränsning av deras handlingsutrymme. Att det var vissa beslut som man inte hade delegation på att fatta, exempelvis vid beslut om tvångsvård av unga eller missbrukare, eller hyresskulder, där beslutsfattandet låg i socialnämndens händer. Detta sågs inte heller som specifikt negativt, framförallt inte då det gällde omhändertagande av barn eller fall av tvångsvård på grund av tyngden av och det stora ansvar som dessa former av beslut kräver. Man kunde även se sig som delaktig i dessa beslut då man gjort en bedömning i ärendet som oftast följdes och var underlag för beslutet.

En aspekt av ett fört stort handlingsutrymme, där man inte skulle ha något att förhålla sig till, menar en intervjuperson vara att hen skulle arbeta alldeles för mycket ensam där egna värderingar och känslor skulle kunna komma i vägen för mycket. Hen uttrycker att återkoppling till ledning är viktigt för att minimera risken att handla felaktigt, att det är just en nödvändig begränsning av handlingsutrymmet att man behöver ta upp saker och stämma av med ledningen för att främja rättsäkerheten. En informant som arbetar inom en vuxenhet beskriver hur hen ser på handlingsutrymme och kring dess begränsningar:

[...] jag tror att man hade blivit väldigt passiv om hela världen var helt öppen på något sätt. Alltså man har ett begränsat utrymme att handla inom och det gör också att man kan agera på ett bättre sätt inom det utrymmet någonstans.

Sammanfattningsvis så upplever sig intervjupersonerna ha handlingsutrymme men att det på olika sätt är begränsat vilket i sig inte upplevs vara negativt utan ses snarare som en nödvändig begränsning. Shnit (1979) menar att handlingsutrymmet paradoxalt nog stärks om det finns riktlinjer och principer för beslutsfattandet där avsaknaden av tydlig policy och regler lägger för mycket makt i den professionellas händer vilket

författaren menar inte nödvändigtvis grundar sig i professionellt handlingsutrymme. Att intervjupersonerna ansåg sig ha handlingsutrymme även om det var begränsat kan kopplas till vad Evans (2010) fann i sin studie där socialarbetare fortsatte att utöva sitt handlingsutrymme även då de begränsades av otaliga organisatoriska regler. Det baserades på att ökningen av regler bidrog till att skapa handlingsutrymme genom att de ställde de professionella inför konfliktartade eller otydliga tillvägagångssätt som man var tvungen att tolka eller prioritera mellan.

5.3.2 Ett relativt självständigt agerande

Under flera av intervjuerna tyckte jag mig urskilja en gemensam upplevelse av att ha handlingsutrymme, även där man inte hade delegation på att fatta besluten själv. Upplevelsen grundades i stort på förutsättningen att man hade förtroende från sin chef i att göra bedömningar som ska ligga till grund för beslut och i de fall där man fattar beslut enligt sin delegationsnivå.

[...] Alltså enda gången då jag samråder med min chef det är när det ska fattas beslut som jag inte har delegation på helt enkelt. Och jag har nästan aldrig varit med om att vi har kommit på kollisionskurs där, utan hon har förtroende för mig och jag för henne och så är vi överens om i stora drag vad som gäller. Så det är ett stort handlingsutrymme.

Citatet ovan poängterar just förtroendet som en förutsättning för att självständigt kunna agera inom sin delegationsnivå. Det framkommer ur flera av intervjupersonernas berättelser hur de tycker sig kunna arbeta självständigt och göra självständiga bedömningar där de kan använda sitt handlingsutrymme inom de ramar som ges samtidigt som de ger uttryck för en gräns för självständigheten i bemärkelsen av delegationsnivå där de inte får fatta beslut själva och måste rådgöra med ledningen.

Jag tycker att det är ett väldigt självständigt arbete, mer än vad jag trodde innan jag började här. Det är väldigt mycket jag själv som lägger upp arbetet och fattar beslut, så mycket att det kan vara så att man känner sig lite ensam ibland. Man får tänka mycket på egen hand.

En annan intervjuperson talar om sitt handlingsutrymme i relation till hens utrymme att välja hur hen ska gå tillväga i ärenden där det ”strulat till sig”, att handlingsutrymmet finns där i hur hen väljer att agera för att lösa problemet där det handlar om hens professionalitet i att reda ut situationen.

[...] jag jobbar ju självständigt i de ärenden jag kan, alltså jag beviljar de insatserna som jag, efter att jag rådgjort med kollegor och med förste, som jag får bevilja själv.

[...] de beslut som jag tycker ska fattas de fattas. Jag tror att det har hänt en gång under alla år som jag jobbat, där jag har tyckt att vi borde fatta ett beslut som inte min chef har gått med på. Och det var när jag var ganska ny så då tänker jag att det var jag som inte lyckades argumentera tillräckligt bra för det. [...] jag har inte så jättestor delegation men jag känner ändå att jag får fatta väldigt mycket beslut.

I ovanstående citat benämns argumentationsförmåga i relation till att kunna tala för ett beslut genom sin bedömning. En annan intervjuperson som är verksam på en ungdomsenhet talar i liknande termer kring att hen upplever sig ha relativt stort handlingsutrymme även i ärenden där hen inte får fatta beslut själv. Hen refererar då till att hen har utrymme att självständigt göra en bedömning som argumenterar för ett

beslut som hen vill ska fattas. Så även om hen inte själv får fatta beslutet så kan hen använda sitt handlingsutrymme under bedömningsförfarandet till att argumentera för beslutet fram tills det läggs fram inför den förste sekreterare som ska fatta beslutet.

[...] om jag gör bedömningen att vi ska bevilja insats som jag inte får bevilja själv som placering, då använder jag det (handlingsutrymme förf. anm.) ändå till att prata för min bedömning hos den som fattar beslutet [...] ja, ser till att det blir en bra lösning som jag tror på. Så jag agerar väl så mycket som jag har möjlighet att göra.

Man uttrycker sig agera på egen hand i mångt om mycket men samtidigt påtalas också relationen till ledning och kollegor vid beslutsfattande som en avstämning och där delegationen begränsar.

5.3.3 Fri känsla på gott och ont

En intressant aspekt som framkom under en intervju med en socialsekreterare som arbetade inom en vuxenhet med missbruksfrågor som tidigare varit verksam inom en enhet för försörjningsstöd handlade om brist på ramar. Detta var en uppfattning som jag inte menar uppkom i de andra intervjuerna men jag vill lyfta fram den under en särskild rubrik för jag menar att den är av vikt, särskilt i motsättning till den strukturerade försörjningsstödsverksamheten och för att belysa olika aspekter av de ramar och begränsningar som sluter in handlingsutrymme.

Vi har ju liksom inte den ryggraden eller vad man ska säga, som man har i försörjningsstödet, där man har domar på allt, alltså när du fattar ett beslut och det är ett avslagsbeslut och du vet att det är ett riktigt beslut [...] Som har varit en väldig trygghet när man möter klienters ångest och frustration och allt vad det kan vara, för det gör man ju inom socialtjänsten. [...] Här är det inte riktigt så och som sagt det är på gott och ont, alltså det är en fri känsla och jobba med detta.

Intervjupersonen som jag citerar ovan gör en jämförelse mellan arbete inom försörjningsstöd och som socialsekreterare inom en vuxenhet där hen menar att det inte finns lika tydliga ramar att förhålla sig till som inom försörjningsstödet. Hen upplever att handlingsutrymme är stort just för att ramarna vad gäller lagstiftning, riktlinjer och praxis inte finns tillgängligt i samma utsträckning att luta sig mot när man ska fatta beslut. Hen uttrycker en vilja av att veta att rätt beslut fattas, att det är förankrat uppåt i organisationen.

[...] Här kan jag känna att man är ute och svävar och man provar insatser och vi får det väldigt sällan provat rättsligt. Gör vi rätt? Fattar vi rätt beslut? Vi gör ofta mer av samma, mer av samma [...]

Så vi har ju en lätthet i systemet men samtidigt så saknar jag just den förankringen i det empiriska [...] antingen i det juridiska eller i forskning, gärna i både och, det hade varit ännu bättre.

Hen upplever sig ha stort handlingsutrymme i förhållande till regelverk samt delegationsnivå vilket hen upplever som något positivt, just att i stor utsträckning själv kunna fatta beslut. Men hen uttrycker samtidigt saknad av en ”tydligare fyrkantighet” och empirisk förankring för att kunna känna sig säkrare i beslutsfattandet. Wiklund (2008) belyser aspekten av avsaknad av evidensbaserade arbetssätt inom individ- och familjeomsorgens missbruksområde även om det sociala arbetet haft en utvecklings-

trend mot att evidensbasera sin verksamhet. I arbetet handlar det om att matcha en vårdform med en klients behov och just denna matchning menar författaren baseras på individuella uppfattningar hos socialsekreterarna framför en kunskap som utgår från evidens. Bakgrunden till detta handlar om att det inte gjorts tillräckligt med forskning på området som kan användas som underlag för matchningen.

5.3.4 Finns i bemötandet

Ett sätt att se på handlingsutrymme som flera av intervjupersonerna talade om var i hur man arbetade med klienter och hur man var i sitt bemötande. Den relationella aspekten uttrycktes klarast av intervjupersonen för ekonomiskt bistånd som inte såg sig ha ett nämnvärt handlingsutrymme i förhållande till beslutsfattande.

Handlingsutrymmet finns ju inte i besluten, handlingsutrymmet finns i hur jag uppträder, hur jag levererar information och på vilket sätt, hur jag anpassar mig till den person jag sitter framför.

Denna intervjuperson kunde se handlingsutrymme i förhållande till sitt agerande gentemot klienter vilket även fler av de intervjuade socialsekreterarna påtalade. Bemötandet var personligt, det var något de kunde styra själva och anpassa efter klienten.

Sen alltså hur jag väljer att bemöta mina klienter, hur jag väljer att bygga mina allianser på är ju också ett handlingsutrymme som jag har.

En intervjuperson verksam inom en vuxenhet nämner makt i relation till handlingsutrymme, att makten ligger i handlingsutrymmet, i hur man väljer att agera i en situation. Hen uttrycker hur hen förvånades över just den maktaspekt som handlingsutrymmet rent praktiskt innebär, i det att hen hade utrymme för att självständigt agera.

[...] alltså det kommer en person och ber mig om någonting och jag säger att ”ja det här är någonting som du verkligen behöver, då får du det”. Det finns ett väldigt stort handlingsutrymme.

Överhuvudtaget så behandlar alla intervjupersoner vikten av att vara medveten om maktaspekten i relation till en fråga jag ställde kring den maktposition man befinner sig i som socialsekreterare där man fattar beslut och gör bedömningar som på olika sätt kan påverka klientens situation. Att makten innebär ett ansvar gentemot klienten i att balansera makten i relationen så att klienten inte känner sig maktlös, att synliggöra klientens möjlighet att handla till exempel kring möjligheten att överklaga beslut. Handlingsutrymmet uttrycktes även kunna användas till att anpassa sitt bemötande till att ha en mer myndighetsframtoning eller i ett annat fall en mer mjukare framtoning beroende på situationen. En intervjuperson betonade också vikten av tydlighet gentemot klienten, av att vara så transparent som möjligt i kommunikationen kring beslutsfattandet men även tydlighet kring sin egen roll som myndighetsutövare och den makt det innebär att ha den positionen.

[...] det är väldigt viktigt att vara tydlig hela tiden med vad det är som gör att jag fattar de beslut som jag fattar så att klienterna inte tror att det handlar om ifall jag tycker om dem eller inte. [...] att inte låtsas som att jag inte har makt, alltså låtsas som att vi sitter där och har någon sorts jämbördig relation, för då blir det ju att det osynliggörs. [...]

5.3.5 Att kunna påverka och att se handlingsutrymmet

Under intervjuerna urskiljde jag en enstämighet kring vikten av att ha mer eller mindre handlingsutrymme och att känna att man kunde påverka. Eller som en intervjuperson ha en mer rationell hållning till sitt begränsade handlingsutrymme:

[...] man får försöka att gilla läget. Att se till de möjligheterna som systemet faktiskt har och inte ha ångest för det som inte går att göra. [...] Man får liksom bestämma sig för att såhär är systemet och det får jag acceptera, eller så kan jag ju göra andra saker, rösta rätt och så.

Hen ger uttryck för att ha en förmåga att se möjligheterna inom de ramar som finns att förhålla sig till. En hållning som liknar en intervjupersons sätt att se på handlingsutrymme som något som finns men som det gäller att identifiera:

... jag tänker nog mer i allmänhet att handlingsutrymme finns, det gäller bara att man hittar var det finns. Alltså att man identifierar var handlingsutrymme finns någonstans. Men att det alltid finns ett väldigt stort handlingsutrymme i alla situationer och så får man försöka hitta var det finns någonstans. [...] Och då kan det ju vara till exempel vilket lagrum är det jag borde använda här, eller vem är det som jag ska prata med för att få igenom det här beslutet. Alltså var är handlingsutrymme någonstans i den här situationen.

Evans (2004) belyser just aspekten av att professionella har utrymme att agera inom även om ramverket är synnerligen tydligt och konsist. Han menar att ett centralt förhållningssätt till handlingsutrymme i denna situation är att använda sin kreativitet i uttolkning av regler för att skapa manöverutrymme. Ovanstående citat kan i relation till detta förstås genom att intervjupersonen ser möjligheter i situationer för att utöva handlingsutrymme, att hen använder sig av ramarna för att skapa handlingsutrymme.

Ett exempel på där socialsekreteraren för ekonomiskt bistånd såg sig kunna använda sitt handlingsutrymme lite mer utöver det vanliga, om än inom lagens ramar, var vid nödprövning. Just att möjligheten för nödprövning finns då Socialtjänsten ska se till att ingen lider nöd och även om en ansökan om ekonomiskt bistånd avslås så kan en nödprövning ändå göras utifrån personens eller familjens livssituation. Hen uttryckte det som en positiv aspekt "alltså det här med att man inte helt bara drar undan mattan för någon." Detta kan liknas vid socialarbetares balansgång mellan att å ena sidan finna det av vikt att följa regler och å andra sidan se till klientens individuella komplexa omständigheter där informanter i Evans (2013) studie menade att man ofta var tvungen att vara flexibel i sin tillämpning av regler.

De tre intervjupersoner som arbetade inom olika vuxenenheter uttryckte viljan av att påverka på olika sätt. En person uttrycker sig såhär:

Jag tror att om man inte hade upplevt det, [...] att man kunde påverka själv, så tror jag inte att man hade velat vara där överhuvudtaget. Just utifrån att det är så tungt, tung problematik. Och om man inte känner att man har någon möjlighet att liksom göra bättre, nej då kan jag inte se att man skulle vilja ens vara i det.

En annan intervjuperson talar om problematiken med att vara tjänsteman, att man är politikerstyrd, men även om man är det så är arbetet inte detaljstyrt utan politiken

sätter en sorts ram. Hen talar om det stora handlingsutrymme hen upplever sig ha och likaså om den möjlighet hen har att verka för de principer hen tror på som en central aspekt för att kunna bedriva sitt arbete. Till sist talar en intervjuperson om att tänja på ramarna för sitt uppdrag, om att använda sitt handlingsutrymme för att gå utanför uppdragets ramar och hjälpa en klient om man anser att situationen kräver det. Även om man rent professionellt enligt sitt uppdrag inte är tvingad till det.

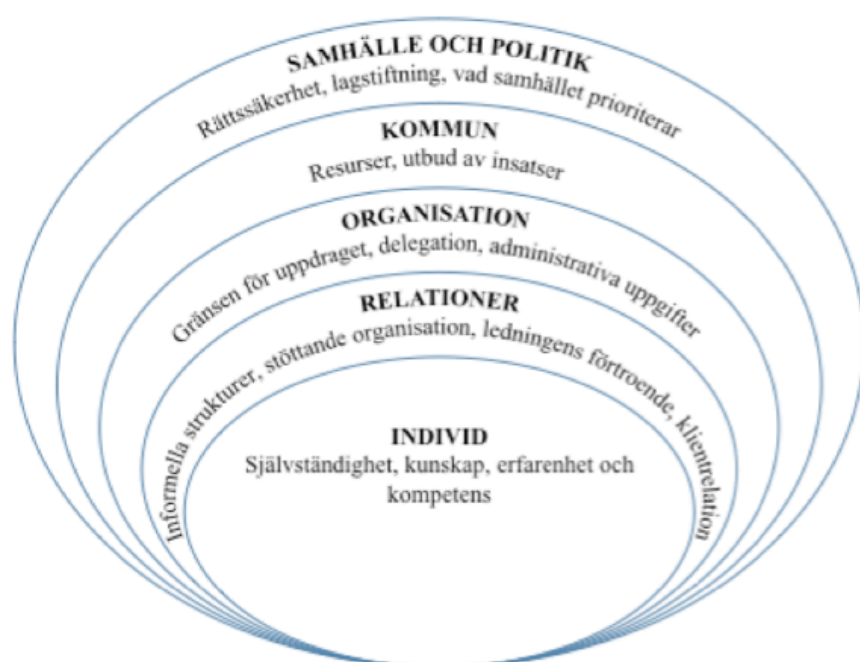
Gemensamt för de socialsekreterare jag intervjuat var att de beskrev hur de upplevde sig ha handlingsutrymme, de flesta i relativt stor utsträckning dock med ett undantag för den person som arbetade inom ekonomiskt bistånd som uttryckte sig ha ett mer begränsat handlingsutrymme. Det är deras subjektiva handlingsutrymme (Aronsson 1990) de syftar till, det handlingsutrymme de tror sig ha. Man upplever sig exempelvis kunna agera relativt självständigt i sitt arbete, samt vid bedömning och beslutsfattande där delegationsnivån blir begränsande och utgör en del av det objektiva handlingsutrymme socialsekreterarna har att förhålla sig till. De socialsekreterare som upplever sig ha handlingsutrymme belyser även aspekten av ramar eller begränsningar där det objektiva handlingsutrymmet styr upplevelsen. Men utgår man ifrån att man har handlingsutrymme, om man har förtroende och stöd från sin organisation att agera självständigt kan det subjektiva handlingsutrymmet ta över i förhållande till det objektiva med resultatet att man kanske inte tar rättssäkerhetsaspekten i beaktning utan fattar beslut efter egna värderingar. Eller att man tolkar lagstiftningen i vid bemärkelse som kan gå emot organisationens regler och policy.

Det framkommer två motstridiga aspekter kring hur man beskriver sitt handlingsutrymme nämligen mellan ett *nödvärdigt begränsat agerande* och *fri känsla på gott och ont*. Den ena aspekten belyser vikten av ramar att förhålla sig till, av regler, guidande policy, lagstiftning och riktlinjer samt delegation för att främst främja rättssäkerhet men även för att inte personliga känslor och värderingar ska få styra vid beslutsfattande. Dessa ramar ses å ena sidan begränsa handlingsutrymmet men å andra sidan möjliggöra att man på ett bättre sätt kan använda sitt handlingsutrymme. Den andra aspekten lyfter hur den fria känslan nästintill hämmar användandet av handlingsutrymme där ett tydligare ramverk skulle innebära en ökad trygghet i bedömningar och beslut. Denna sistnämnda aspekt av handlingsutrymme skulle utifrån Lundquist (1988) teori om autonomi förstås genom att både handlingsfriheten och handlingsförmågan är stor och egentligen skulle innebära ett optimalt handlingsutrymme. Men då uppstår ju frågan kring om ett stort handlingsutrymme faktiskt är att föredra? Enligt intervjupersonerna så behövs regler och riktlinjer att förhålla sig till för att utnyttja sitt handlingsutrymme bättre vilket kan liknas vid vad Evans (2010) och Shnit (1979) funnit kring att regler kan skapa handlingsutrymme. Som en intervjuperson hävdar att handlingsutrymme alltid finns, att det bara gäller att hitta det.

5.4 Övergripande analys och diskussion

I denna övergripande analys kommer jag att relatera de faktorer som framkommer i min undersökning kring vad som kan påverka och främja/möjliggöra handlingsutrymme med mina teoretiska utgångspunkter: *systemteoretiskt perspektiv*, den *socialekologiska modellen* samt *domänteori*. Jag kommer i min analys undersöka hur de olika faktorerna förhåller sig till varandra för att förstå hur handlingsutrymme formas och förhandlas samt kan begränsas.

Mitt empiriska resultat pekar på flera olika faktorer som kan påverka eller främja och möjliggöra socialsekreterares handlingsutrymme. Faktorer som påverkar utgörs av: *vad samhället prioriterar, rättssäkerhet, resurser, utbud av insatser, gränsen för uppdraget, administrativa uppgifter, informella strukturer samt klientrelationen*. De faktorer som främjar och möjliggör är *självständighet, kunskap, erfarenhet och kompetens, en stöttande organisation och förtroende samt god relation till klienten*. Kopplat till ett systemteoretiskt och ekologiskt perspektiv kan dessa olika faktorer relateras och svara till olika sociala nivåer som utgör den kontext och förutsättningarna för utövande av handlingsutrymme. Jag kommer i följande avsnitt redogöra för min analys av de olika faktorerna och föra en diskussion i relation till systemperspektivet (Öquist 2003; 2008) och den socieologiska modellens olika systemiska nivåer (Bronfenbrenner 1977; 1994).



Figur 3. Socieologisk modell som förklarar och förstår socialsekreterares handlingsutrymme i ett kontextuellt helhetsperspektiv. Visar på olika faktorer som påverkar och främjar handlingsutrymme som inverkar till dess formande.

Samhällelig politisk nivå

Vad samhället prioriterar syftar till den politiska och ideologiska dimension som i huvudsak påverkar Socialtjänstens verksamhet, då denne är beroende av politiska beslut på olika nivåer. Vad samhället prioriterar kan i mångt om mycket relateras till uttryck som är specifika för den kulturella, ideologiska och politiska kontext som utgör det svenska samhället och utgör därigenom den strukturella makronivån. Resultatet visar att det upplevdes föreligga en konflikt mellan socialtjänstens verksamhet och det samhället prioriterade i form av insatser mot målgrupper, resurser och olika samhällsinstitutioner. Med domänteoretiska glasögon kan detta förstås utifrån att den politiska domänen styr utifrån ideologi och har som uppgift att styra hela samhällets utveckling. Olika intresseområden och institutioner blir prioriterade beroende på vilken regeringspolitik som förs. Detta stod i motstridighet till de profes-

sionella inom socialtjänsten som har klienterna i fokus och vill kunna hjälpa människor. Det går också att förstå genom att den politiska domänen sätter villkor för kommunerna att de ska tillhandahålla Socialtjänstens service medan förvaltningens domän ska implementera insatserna vilket kostar och därför blir det även en ekonomisk prioriteringsfråga på kommunal nivå. *Rättssäkerhet* har en koppling till tankar om demokrati och individens frihet. Tanken är att individen ska skyddas från att utsättas för att bli orättvist behandlad i förhållande till andra och för att motverka godtycklighet och partiskhet (Lundquist 1988). Denna faktor har även den ett inslag av en ideologisk dimension kring vad som är viktigt i en rättsstat. Dessa två faktorer utgör tillsammans den övergripande nivå som kalibrerar hela systemet. Beslut som fattas på regeringsnivå kring socialtjänstens verksamhet påverkar hela systemet hela vägen ner till den enskilde socialsekreteraren där hans handlingsutrymme direkt kan begränsas eller om beslutet ger utrymme för tolkning utgöra en ram för handlingsutrymmet. Rättssäkerheten kalibrerar även denna systemet i helhet, det är något som socialsekreteraren måste förhålla sig vid bedömnings- och beslutsfattande. Rättssäkerheten påverkar handlingsutrymmet i bemärkelsen av att den säger att lika fall ska behandlas lika medan Socialtjänstlagen i dess utformning ger utrymme för tolkning och bedömning i relation till den enskildes behov vilket egentligen borde innebära att lika fall behandlas olika.

Kommunal (politisk) nivå

Inom denna systemiska nivå har jag identifierat två faktorer som utgörs av resurser och utbud av insatser. Inom denna nivå finns även en politisk dimension men jag särskiljer den från den övergripande samhällsnivån följande att det är kommunerna som styr över Socialtjänstens arbete och utformning (Bergmark & Lundström 2008a). *Resurser* blir således en fråga som hamnar på denna nivå då det är kommunen som finansierar den sociala servicen. Eftersom kommunen getts stor frihet i att själv utforma och bestämma hur arbetet skall organiseras utefter dess förutsättningar innebär det att det mellan kommuner kan variera stort i den hjälp som kan erbjudas och hur kostsamma insatserna får vara. *Utbud av insatser* kan även detta relateras till kommunernas frihet i att utforma sin verksamhet efter sina lokala villkor (Blom et al. 2009). Resursfördelning, åtstramning och nedskärningar av budget samt riktlinjer och bestämmelser kring erbjudna insatser inom detta system får en direkt inverkan på socialsekreterarens handlingsutrymme då dennes handlingsmöjligheter krymper i förhållande till att ha en palett av insatser att välja bland. Även denna nivå relaterar jag till makronivån då det är faktorer som är relaterade till lokalsamhället.

Organisationsnivå

Som socialsekreterare agerar man på uppdrag av politiker utifrån Socialtjänstlagens principer samt förvaltningsrättsliga principer om arbetets förfarande. *Gränsen för uppdraget* handlar om organisationens faktiska uppdrag, vad organisationen har för funktion. Uppdraget i fallet av Socialtjänsten kan sägas vara relaterade till två olika systemiska nivåer där uppdragsgivaren är politikerna medan själva utförandet av uppdraget sker inom organisationen. Den kommunal politiska nivån kalibrerar visserligen organisationsnivån men till sin fördel har de professionella inom organisationen *delegation* på att fatta beslut, alltså beslutsmakten har delegerats från politiker till professionella. Delegationen är dock inte allomfattande utan den har sina begränsningar utifrån olika nivåer för maktutövande i avseende vad beslutet gäller. *Administrativa uppgifter* är en del av uppdraget men regleras, exempelvis vad gäller dokumentation, i lagstiftning eller påverkas hur organisationer styrs. Utifrån domän-

teorin kan en motstridighet urskiljas mellan förvaltningen som styr organisationen och inför bestämmelser och riktlinjer för det organisatoriska och professionen som ska utföra arbetet. Förvaltningens styrprincip är kostnadseffektivitet vilket de försöker efterleva genom att effektivisera arbetet. För att kunna effektivisera krävs det att man kan mäta vad som är just effektivt vilket innebär att man inför olika former för manualer och liknande för att kunna mäta och jämföra resultat. Detta inverkar på professionens autonomi då deras arbete regleras samtidigt som de får mindre tid till relationellt klientarbete vilket är centralt för professionen då deras framgångskriterier är att förbättra livsvillkor och utföra ett kvalitetsarbete.

Relationell nivå

Denna nivå är den som ligger närmast socialsekreterarens (individen). Nivån är i likhet med individens nivå ett mikrosystem då det ser till de närliggande nätverk eller aktörer som individen direkt interagerar med. Faktorer inom detta system verkar både främjande samt påverkande på handlingsutrymmet vilket belyser hur interaktionen med andra blir viktigt i formandet av handlingsutrymme samt i hur det kan begränsas. *Informella strukturer* skapas inom organisationen mellan människor och upprätthålls i relationen mellan människor. Resultatet pekar på att man i sina beslut "följer" sina kollegor, att man bedömer gemensamt och inte vill fatta ett beslut som går emot den gemensamma policyn. Här påvisas hur relationen till kollegorna kan påverka handlingsutrymmet i det att man utformar ett kollektivt tänk kring hur man ska besluta i ärenden snarare än att enskilt använda sitt handlingsutrymme. Att *känna stöd* och *förtroende* från ledningen visar resultatet kunna främja eller möjliggöra handlingsutrymme. Den relationella aspekten handlar om vilket sätt chefen väljer att leda på, om man gör sig tillgänglig och om man har förtroende för sina anställdas kompetens. Men även att ett bra klimat på arbetsplatsen möjliggjorde att man kunde få råd och stöd från sina kollegor och chefer. Resultatet visar att *klientrelationen* både kan påverka och främja handlingsutrymmet vilket belyser hur central relationen till klienten är i socialsekreterares arbete. Det är i relation till klienten som handlingsutrymmet används. I vilken bemärkelse den påverkar står i relation till klientens handlingskraftighet och vilja till hjälp. Å andra sidan belystes vikten av en god relation till klienten för att kunna använda sitt handlingsutrymme. Billquist (1999) fann i sin studie att klienter ofta bemöttes standardiserat och rutinartat vilket ledde till ett motstånd med då de upplevde sig bli lyssnade till samt bli tagna på allvar fanns en större vilja att delge information och gå till mötes.

Individnivå

Inom mikrosystemet som utgörs av individen kan socialsekreteraren själv utöka sitt handlingsutrymme genom det förtroende denne har att fatta *självständiga* beslut och genom ökade *kunskaper* och *erfarenhet*. Även om de omgivande systemens förutsättningar inte förändras kan socialsekreterarens villkor stärkas i det att hens trygghet i sin yrkesroll samt breda kunskapsbas bidrar till att förstå och tolka de omgivande systemen för att hitta alternativa handlingsalternativ för att komma runt begränsningen. Det i sin tur leder till att man inte nödvändigtvis upplever sitt handlingsutrymme som begränsat utan snarare inramat av olika faktorer som kan påverka dess användande.

Handlingsutrymmet finns i gränslandet mellan individen och dess omvärld. Det finns i relation till de olika omgivande systemen och faktorer inom dessa system samverkar på olika sätt till att rama in socialsekreterarens handlingsutrymme. Utifrån ett system-

iskt och ekologiskt perspektiv förstås formandet av handlingsutrymme utifrån olika strukturella eller sociala systems påverkan av varandra. Det är även mellan de olika systemen som förhandlingen om handlingsutrymmet sker. Olika faktorer samverkar till formandet och det sker i en ständig växelverkan då handlingsutrymme inte är statiskt och likaså inte de olika systemen som omger individen. Strukturella och organisatoriska förändringar och politiska vindar ställer in och kalibrerar den enskildes utrymme för handling samtidigt som individen som aktör själv kan stärka sina förmågor för att kunna tolka och utnyttja de omgivande ramarna och själva påverka hur handlingsutrymmet används.

6 SLUTSATSER

Syftet med min uppsats var att undersöka hur socialsekreterare upplevde sitt handlingsutrymme. Jag ville dessutom utifrån min empiri studera hur handlingsutrymme formas och förhandlas i det sociala arbetets kontext. De frågeställningar jag utgick från var följande:

- Vilka faktorer upplever socialsekreterare påverkar deras handlingsutrymme?
- Vilka faktorer upplevs främja och möjliggöra handlingsutrymme?
- Hur beskriver socialsekreterare sitt handlingsutrymme?

I detta kapitel avser jag att sammanfatta mina slutsatser enligt mina frågeställningar.

I min undersökning identifieras ett flertal faktorer som socialsekreterare upplever påverkar deras handlingsutrymme, faktorer relaterade till den sociala, organisatoriska och strukturella omgivningen för dem som professionella. Detta avspeglar Socialtjänstens förutsättningar i att dess arbete regleras i lagstiftning samt i att man som socialsekreterare står i direktkontakt med klienter och ska fördela resurser som beslutas om på politisk nivå. Man representerar även en organisation som i sin tur utför arbete på uppdrag av politiker, ett uppdrag som delvis kan variera beroende på ideologiska vindar (Svensson et al. 2008). Faktorer som upplevdes påverka handlingsutrymmet var: vad samhället prioriterar, rättssäkerhet, lagstiftning, resurser, utbud av insatser, gränsen för uppdraget, administrativa uppgifter, delegation, informella strukturer samt klientrelationen.

Faktorer som upplevdes främja handlingsutrymme relaterades till en relationell och individuell nivå. Faktorer kopplade till den egna förmågan som kunskap, erfarenhet och kompetens och självständighet i att göra bedömningar och fatta beslut upplevdes främjande men även att känna att organisationen stöttade och att man hade förtroende från sina överordnade i att göra väl avvägda bedömningar. Man upplevde en relation mellan hur länge man varit verksam i yrket och grad av handlingsutrymme.

Hur handlingsutrymmet beskrevs uttrycktes på olika sätt och man gjorde även olika kopplingar till var handlingsutrymmet fanns. Alla intervjupersoner påtalade på olika sätt hur de hade olika ramar att förhålla sig till vid beslutsfattande men de såg inte alltid dessa ramar som begränsade utan snarare utifrån en nödvändighet för att ha något att förhålla sig till som guider och vägleder. En annan aspekt av hur man beskrev sitt handlingsutrymme sattes i relation till ett självständigt agerande där förtroende från sin chef var centralt för att det skulle vara möjligt. Förtroende innebar ökad självständighet i hur man gick tillväga i ärenden vilket i sin tur kunde möjliggöra handlingsutrymme. En intervjuperson upplevde att hen hade för otydliga ramar att förhålla sig till vilket medförde att handlingsfriheten upplevdes för stor. I relation till upplevelsen kring en nödvändighet av ramar poängteras här att en viss begränsning är att föredra för att kunna utföra ett bra och kvalitativt arbete. Flera intervjupersoner belyste den relationella aspekten för handlingsutrymmet, att man i sitt val av hur man bemöter klienter använde sig av sitt handlingsutrymme. Till sist belystes av alla intervjupersoner vikten av att ha handlingsutrymme, mer eller mindre, för att ge värde i sitt arbete och känna att man kunde påverka för klienter.

Sammanfattningsvis så har jag i min studie funnit att de socialsekreterare jag intervjuat i stor utsträckning upplever sig ha stort handlingsutrymme med undantag för den intervjuperson som arbetade inom en enhet för ekonomiskt bistånd. Även med de olika faktorer som ansågs påverka handlingsutrymmet upplevde de sig inte begränsade i större utsträckning utan såg sig fortfarande ha utrymme att agera inom. I relation till huruvida handlingsutrymme är bra eller inte så kan man dra slutsatsen att det är något positivt i bemärkelsen av att det är en förutsättning för att utföra sitt arbete samtidigt som det är en nödvändighet att ha ramar att förhålla sig till. Kanske kan det ha att göra med att man med förändrade förutsättningar anpassar sig och sitt handlingsutrymme till dessa för att känna att man inte förlorar möjligheten att agera?

I denna studie baseras mitt resultat på sex socialsekreterares subjektiva upplevelser av handlingsutrymme, hade jag intervjuat sex andra individer hade mitt resultat kanske sett annorlunda ut på grund av att deras ekologiska omgivning tittat sig annorlunda. Syftet blir därmed inte att ge en generaliserad bild av detta fenomen utan snarare belysa relevansen av att analysera professionellt handlingsutrymme utifrån ett systemiskt-ekologiskt perspektiv för att visa på handlingsutrymmets komplexitet och föränderlighet. Jag har en förhoppning om att min studie kan ge ett vidare perspektiv på professionellas handlingsutrymme inom Socialtjänsten och de förutsättningar och villkor socialsekreterare ställs inför i sitt arbete.

Som avslutning vill jag belysa ett område jag menar skulle kunna vara intressant att forska vidare i. I min studie fokuserar jag på de professionella och deras upplevelse av handlingsutrymme men utifrån en tanke om vem handlingsutrymme egentligen är till för vore det intressant att även studera klienters upplevelse. Att göra en jämförelse mellan dessa två grupper i upplevelsen av i hur handlingsutrymme används samt i hur stor utsträckning det utövas.

REFERENSER

Almqvist, R. (2004) ”Två decennier med ’New Public Management’ – succé eller fiasko?”. *Kommunal ekonomi och politik*. 8 (4) 7-24.

Andersson, G. (2013) ”Utvecklingsekologi och sociala problem”. I Meeuwisse, A. och Swärd, H. (red): *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och kultur.

Aronsson, G. (1990) ”Handling och kontroll”. I Aronsson, G & Berglind, H. (red) *Handling och handlingsutrymme*. Lund: Studentlitteratur.

Bergmark, Å & Lundström, T. (2008a) ”Socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Om det sociala arbetet och dess förutsättningar”. I Bergmark, Å., Lundström, T., Minas, R. och Wiklund, S. *Socialtjänsten i blickfånget – organisation, resurser och insatser*. Stockholm: Natur och kultur.

Bergmark, Å & Lundström, T. (2008b) ”Det socialtjänstbaserade sociala arbetets organisering”. I Bergmark, Å., Lundström, T., Minas, R. och Wiklund, S. *Socialtjänsten i blickfånget – organisation, resurser och insatser*. Stockholm: Natur och kultur.

Billquist, L. (1999) *Rummet, mötena, ritualerna – en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Institutionen för Socialt Arbete. Göteborgs Universitet.

Blom, B., Lundgren, M., Morén, S. & Perlinski, M. (2009) ”Från integrering till specialisering – om organisering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg 1988-2008”. *Socialvetenskaplig tidskrift* (2) 162-183.

Brante, T. (2004) ”Sociologi”. I *Diskussioner om samhällsvetenskap. Gränser, innehåll, framtid*. Lunds Universitet, Samhällsvetenskapliga fakulteten. 95-116.
<http://lup.lub.lu.se/record/617765> (2015-04-13)

Bronfenbrenner, U. (1977) ”Toward an experimental ecology of human development”. *American Psychologist*. 32 (7) 513-531.

Bronfenbrenner, U. (1994) ”Ecological models of human development”. I *International encyclopedia of education*. Vol. 3, 2nd. Ed. Oxford: Elsevier.

Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Clevesköld, L., Lundgren, L & Thunved, A (2011) *Handläggning inom socialtjänsten*. Stockholm: Nordstedts juridik.

Evans, T. & Harris, J. (2004) ”Street-level bureaucracy, Social Work and the (exaggerated) death of discretion.” *British Journal of Social Work*. 34 (6), 871-895.

- Evans, T. (2010) *Professional Discretion in Welfare Services: Beyond Street-Level Bureaucracy*. / [elektronisk resurs] Farnham: Ashgate Publishing Ltd. Gothenburg University Library Catalogue.
- Evans, T. (2013) "Organisational rules and discretion in Adult Social Work." *British Journal of Social Work*. 43 (4), 739-758.
- Evetts, J. (2002) "New directions in state and international professional occupations: Discretionary decision-making and acquired regulation." *Work, employment and society*. 16 (2) 341-353.
- Hartman, J. (2004) *Vetenskapligt tänkande – från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Hasenfeld, Y. (1983) *Human service organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hasenfeld, Y. (2010) "The attributes of human service organizations". I Hasenfeld, Y. *Human Services as Complex Organizations*. Los Angeles: Sage Publications.
- Hemmelgarn, A. L., Glisson, C & James, C.R (2010) "Organizational culture and climate: Implications for services and intervention research". I Hasenfeld, Y. *Human Services as Complex Organizations*. Los Angeles: Sage Publications.
- Holme, I. M. & Solvang, B. K (1997) *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Johansson, R. (2007) *Vid byråkratins gränser – Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Halmstad: Arkiv förlag.
- Johnsson, L. & Lindgren, H. (1999) "Yrkesroll och professionalitet". I Bernler, G. (red.), Cajvert, L., Johnsson, L. och Lindgren, H. *Psykosocialt arbete – idéer och metoder*. Stockholm: Natur och kultur.
- Kouzes, J. M. & Mico, P. R. (1979) "Domain theory: An introduction to organizational behavior in human services organizations". *Journal of applied behavioral science*. 15 (4), 449-469.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lindelöf, M. & Rönnbäck, E. (2007) *Biståndshandläggning och handlingsutrymme: från ansökan till beslut inom äldreomsorgen*. Lund: Studentlitteratur.
- Lipsky, M. (1980) *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lundquist, L. (1988) *Byråkratisk etik*. Lund: Studentlitteratur.

- Minas, R. (2008a) ”Arbete med ekonomiskt bistånd I”. I Bergmark, Å., Lundström, T., Minas, R. och Wiklund, S. *Socialtjänsten i blickfånget – organisation, resurser och insatser*. Stockholm: Natur och kultur.
- Minas, R. (2008b) ”Arbete med ekonomiskt bistånd II”. I Bergmark, Å., Lundström, T., Minas, R. och Wiklund, S. *Socialtjänsten i blickfånget – organisation, resurser och insatser*. Stockholm: Natur och kultur.
- Morén, S., Blom, B. & Perlinski, M. (2010) ”Domänteori för organisering av socialt arbete”. Umeå Universitet, Institutionen för Socialt arbete. Paper till konferensen Den reglera(n)de professionen – professioner och politik, Svenska nätverket för professionsforskning, Göteborg 30/9 – 1/10 2010.
- Payne, M. (2014) *Modern social work theory*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Pettersson, U. (2001) *Socialt arbete, politik och professionalisering – Den historiska utvecklingen i USA och Sverige*. Stockholm: Natur och Kultur.
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.
- SFS 1986:223. *Förvaltningslag*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- Shnit, D. (1979) *Professional discretion in social welfare administration*. *Administration in Social Work*. 2 (4) 439-450.
- Sigeman, T. och Sterzel, F. (2014) Myndighetsutövning. [Elektronisk] I *Nationalencyklopedin*. Tillgänglig: <http://www.ne.se/upplagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/myndighetsut%C3%B6vning>. (2014-12-03).
- Socialstyrelsen (2015) *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Sosin, M. R. (2010) ”Discretion in Human Service Organizations: Traditional and institutional perspectives”. I Hasenfeld, Y. *Human Services as Complex Organizations*. Los Angeles: Sage Publications.
- Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008) *Handlingsutrymme – Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Tham, P. (2008) *Arbetsvillkor i den sociala barnvården: förutsättningar för ett kvalificerat arbete*. Stockholm: Institutionen för Socialt Arbete. Stockholms Universitet.
- Thomassen, M. (2007) *Vetenskap, kunskap och praxis – Introduktion i vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups.
- Thurén, T. (2007) *Vetenskapsteori för nybörjare*. Malmö: Liber.
- Trost, J. (2010) *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Watt Boolsen, M. (2007) *Kvalitativa analyser – Forskningsprocess, människa, samhälle*. Malmö: Gleerup.

Wiklund, S. (2008) ”Individ- och familjeomsorgen som vårdaktör på missbruksområdet”. I Bergmark, Å., Lundström, T., Minas, R. och Wiklund, S. *Socialtjänsten i blickfånget – organisation, resurser och insatser*. Stockholm: Natur och kultur.

Yin, R. K. (2013) *Kvalitativ forskning – Från start till mål*. Lund: Studentlitteratur.

Öquist, O. (2003) *Systemteori i praktiken – systemteorins tillämpning inom utbildning, vård, socialt arbete*. Stockholm: Gothia.

Öquist, O. (2008) *Systemteori i praktiken – om konsten att lösa problem och nå resultat*. Stockholm: Gothia.

BILAGA I Informationsbrev

INFORMATION - STUDIE OM SOCIALEKRETERARES HANDLINGS-UTRYMME.

Hej,

Jag heter Solveig Sandberg och är i färd med att skriva min C-uppsats vid Institutionen för socialt arbete på Göteborgs Universitet. Jag kontaktar er då det ämne jag skriver om handlar om socialsekreterares upplevelse av handlingsutrymme i sin yrkesroll. Syftet med uppsatsen är format utifrån tesen att handlingsutrymme är en central aspekt av en socialsekreterares yrkesutövning då jag menar att det blir av intresse ur forskningssynpunkt att studera yrkesverksammars egna upplevelser av just detta utrymme för handling.

Det specifika syftet med uppsatsen är att undersöka hur socialsekreterare inom individ- och familjeomsorgens myndighetsutövande enheter upplever sitt handlingsutrymme i relation till makten att förändra och till det dubbla uppdraget i att vara företrädare för staten och organisationen och samtidigt verka för att tillvarata klienters behov och intressen.

Jag ämnar genomföra 5 - 6 enskilda kvalitativa intervjuer under december/början av januari månad där urvalet av informanter baseras på de som visar intresse för att delta. Intervjun beräknas pågå från ca 45 min upp till max 1 timme, jag vet att din tid är värdefull så min ambition är att sträva mot att vara så effektiv som möjligt. Vi genomför intervjun på en plats som passar dig.

För dig som medverkar är det viktigt att veta att jag inte kommer att lämna ut namn eller andra uppgifter som kan identifiera dig. De uppgifter jag samlar in kommer endast att användas i forskningssyfte och informationen som delas vid en intervju kommer jag att behandla med största konfidentialitet, ingen utomstående kommer att ta del av materialet och det kommer att förvaras så det endast är åtkomligt för mig. Skulle eventuellt min handledare komma att behöva ta del av intervjumaterialet kommer jag att avidentifiera informanterna, likaså vid färdigställandet av uppsatsen samt vid eventuell publicering kommer informanterna att avidentifieras så att citat och resultat inte kommer att kunna kopplas till enskilda personer.

Medverkan i denna studie är helt frivillig och du kan när som helst avbryta din medverkan utan vidare motivering och utan att det får följd.

Jag lämnar mer än gärna ytterligare upplysning om studien antingen via e-post eller per telefon. **Du kan nå mig på: xx.xx@xx.com eller 07x-xxx xx xx.**

Är du intresserad av att medverka? Hör gärna av dig så snart som möjligt så bokar vi in en tid för intervju.

Med vänliga hälsningar,
Solveig Sandberg

BILAGA II Intervjuguide

Vilken enhet arbetar du inom?

Din examen/utbildning?

Hur länge har du arbetat som socionom/socialsekreterare?

Hur länge har du arbetat i din nuvarande tjänst?

Hur upplever socialsekreterare sitt handlingsutrymme och hur används det?

Vilken grad av självständighet upplever du dig ha i ditt arbete?

Vilket utrymme för handling upplever du att du har i arbetet med och ärendehandläggningen av klienter?

Hur upplever du din arbetsbelastning?

Vad anser du att det krävs av dig för att du ska kunna utöva ditt handlingsutrymme?

Vad utgör ramarna för ditt handlingsutrymme?

Hur använder du ditt handlingsutrymme och kan du använda det på olika sätt, med vilka syften?

På vilket sätt är handlingsutrymme viktigt för ditt yrkesutövande? Vilken funktion fyller det?

Kan du se några nackdelar med att ha stort handlingsutrymme?

Hur ser socialsekreterare på makten de har att förändra människors livsvillkor?

Att ha handlingsutrymme innebär att man kan göra en bedömning eller fatta ett beslut åt det ena eller andra hållet som får konsekvenser för en klient. Det innebär en maktposition då det är din expertis som ligger till grund för beslutet.

Hur förhåller du dig till din maktposition, i form av myndighetsutövare, du står i gentemot klienter?

Hur ser du på din delaktighet i eller möjlighet att förändra klienters livsvillkor?

I vilken mån påverkar klientrelationen hur handlingsutrymmet används?

Hur upplevs det dubbla uppdraget och vilken funktion kan handlingsutrymme få i detta ”dilemma”?

Vilka svårigheter och/eller utmaningar ser du i din yrkesroll?

Hur förhåller du dig till din position där du är företrädare för samhället och har en *kontrollerande* funktion samtidigt som du ska ha en *hjälpande* funktion och se till individens intressen?

Vilken betydelse har ditt handlingsutrymme till hur du förhåller dig till det ”dubbla uppdraget”?

Upplever du att det finns en intresse- eller målkonflikt mellan samhället, organisationen, klienten och dina egna moraliska principer? (Hur hanterar du i så fall den rent professionellt?)

Hur spelar dessa faktorer, det dubbla uppdraget och makt, in på hur handlingsutrymme förhandlas (och formas)?

Vad kan påverka ditt handlingsutrymme och möjligheten att använda det?

Har du någon strategi för att bemöta begränsningar av handlingsutrymmet? Utveckla.

Om du tänker på ditt handlingsutrymme från när du började arbeta inom socialtjänsten fram tills nu. Upplever du någon skillnad? Har det

utvecklats/förändrats, blivit vidare eller snävare?

Vad tänker du skapar handlingsutrymme?