



**INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE**

# **”JAG KÄNNER MIG OTILLRÄCKLIG”**

En kvalitativ studie om det goda sociala arbetet, socialsekreterares handlingsutrymme och dilemman

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

Termin 7

Författare: Chasmine Hellström & Lovisa Hellström

Handledare: Magnus Nilsson

## **Abstract**

**Titel:** "Jag känner mig otillräcklig" –  
En kvalitativ studie om det goda sociala arbetet,  
socialsekreterares handlingsutrymme och dilemman.

**Författare:** Chasmine Hellström och Lovisa Hellström

**Nyckelord:** gräsrotsbyråkrati, handlingsutrymme, dilemman, krav,  
socialt arbete

Syftet med vår studie har varit att skapa en djupare förståelse för socialsekreterarens upplevelse av de konflikter som kan uppstå i arbetet mellan organisationens riktlinjer, den egna föreställningen om vad ett gott socialt arbete innebär och klientens förväntningar på hjälpen hen söker. Våra frågeställningar har varit: Hur benämner socialsekreterare ett gott socialt arbete? I vilken grad upplever socialsekreterarna själva sig ha handlingsutrymme i sitt arbete? Finns det konflikter som uppstår i mötet mellan de egna uppfattningarna av ett gott socialt arbete, organisationens riktlinjer och klienten? För att besvara frågeställningarna valde vi att genomföra en kvalitativ studie som bygger på sex semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare från två olika enheter, i två olika kommuner. Vi har analyserat och tolkat vår empiri med gräsrotsbyråkrati som teori samt tidigare forskning inom socialt arbete, socialsekreterares handlingsutrymme och dilemman. Vår studie visar att ett gott socialt arbete innebär att socialsekreteraren bidrar till klientens välmående och uppnår ett gemensamt mål med denne, men att relationen styrs av lagar och riktlinjer som både upplevs som styrande och betryggande. Socialsekreteraren använder sig av olika strategier för att förena kraven som ställs från organisationen, klienten och socialsekreteraren själv. Slutligen så är tiden en viktig faktor i socialsekreterarnas arbete, då den visade sig vara avgörande i hur socialsekreterarna kunde bedriva och hantera sitt arbete.

## **Förord**

Vi vill först och främst rikta ett varmt tack till våra informanter som ställde upp på intervjuer. Era svar har varit avgörande för vår studie och det vi ämnat undersöka.

Stort tack även till vår handledare Magnus Nilsson som har väglett oss genom uppsatsen och kommit med värdefulla och konstruktiva synpunkter.

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>1</b>
1.1. Syfte och frågeställning.....	3
1.2. Arbetsfördelning.....	3
1.3. Avgränsningar.....	3
1.4. Disposition.....	4
<b>2. Kunskapsläge</b> .....	<b>5</b>
2.1. Socialt arbete.....	5
2.2. Socialsekreterares handlingsutrymme.....	7
2.3. Socialsekreterares dilemman.....	11
<b>3. Teori</b> .....	<b>13</b>
3.1. Regelsystemets krav.....	14
3.2. Klientens krav.....	15
3.3. Professionellas krav.....	16
3.4. Hur vi ämnar att använda teorin.....	17
<b>4. Metod</b> .....	<b>18</b>
4.1. Val av metod.....	18
4.2. Urval.....	19
4.3. Tillvägagångssätt.....	21
4.4. Bearbetning och analys av empirin.....	23
4.5. Studiens tillförlitlighet.....	24
4.5.1. Trovärdighet.....	25
4.5.2. Överförbarhet.....	26
4.5.3. Pålitlighet.....	28
4.5.4. En möjlighet att styrka och konfirmera.....	28
4.6. Forskningsetiska överväganden.....	29
4.6.1. Informationskravet.....	29
4.6.2. Samtyckeskravet.....	29
4.6.3. Konfidentialitetskravet.....	30
4.6.4. Nyttjandekravet.....	30

<b>5. Resultat och analys</b> .....	<b>30</b>
5.1. Det sociala arbetet.....	32
5.2. Gräsrotsbyråkraten – handen mellan organisationen och klienten.....	36
5.2.1. Organisationens ramar – styrning eller frihet?.....	37
5.2.2. Bedömningar och arbetsbelastning.....	44
5.3. Olika krav.....	49
5.3.1. Organisationens krav på socialsekreterarna.....	49
5.3.2. Klienternas krav på socialsekreterarna.....	50
5.3.3. Socialsekreterarnas krav på det egna arbetet.....	53
5.3.4. Kraven möts.....	56
<b>6. Avslutande diskussion</b> .....	<b>57</b>
6.1. Slutsats.....	58
6.2. Avslutande reflektioner.....	59
6.3. Förslag på vidare forskning.....	62
<b>Referenslista</b> .....	<b>63</b>
<b>Bilagor</b>	
Bilaga 1 – Informationsbrev.....	66
Bilaga 2 – Intervjuguide.....	67

# 1. Inledning

De som väljer att utbilda sig till socionomer gör ofta det med förhoppning om att arbeta i en verksamhet där fokus ligger på att hjälpa människor. Den största arbetsgivaren för socionomer är socialtjänsten, en byråkratisk verksamhet som är organiserad utifrån de intressen som samhället har och den lagstiftning som råder. Det sociala arbetet styrs framförallt av socialtjänstlagen (SFS 2001:453). Lagen fungerar som en ramlag och således som ett skal för verksamheter snarare än att ge tydliga direktiv, ett detaljrikt innehåll eller styra verksamheten. Kommunen tolkar sedan lagarna och omsätter dem till riktlinjer och rutiner som kommer att stå som direktiv för de anställda socialsekreterarna och påverka hur de fattar sina beslut (Jacobsen & Thorsvik, 2008). I detta kvarstår ett handlingsutrymme inom vilket socialsekreteraren ges utrymme att själv förhålla sig till och tolka lagar, riktlinjer och rutiner. Handläggarnas handlingsutrymme är värdefullt och kanske framförallt gentemot klienten då det möjliggör anpassade individuella bedömningar (Liljegren & Parding, 2010). Friheten för tolkningar innebär dock att handlingsutrymmet kan användas på många sätt och handläggare med olika erfarenheter kan hantera det olika (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008).

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) skriver att socialsekreterares arbete handlar om en interaktion mellan den professionelle, organisationen och klienten. Socialsekreteraren behöver i sin handläggning möta kraven från både organisationen och klienten för att sedan förena dem i sina beslut. Det handlar dessutom ofta om komplicerade ärenden som kräver att socialtjänsten måste agera snabbt och beslutsamt vilket innebär att kraven ofta hamnar i konflikt (Carlsson, 2005; Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008).

Enligt regeringsformen 1 kap. 9 § ska alla behandlas lika inför lagen (SFS, 2010:1408). Samtidigt så öppnar socialtjänstlagen (SFS, 2001:453) upp för möjligheten att göra olika tolkningar eftersom det är en ramlag som per definition ger utrymme för anpassade individuella bedömningar. Att

klienten är tilldelad en särskild handläggare kan ses vara ett problem då handläggarens erfarenhet, motivation och professionella förhållningssätt kan variera. Handläggarens möjligheter att tillämpa sitt handlingsutrymme för att hjälpa klienten kan också se olika ut beroende på var i landet man befinner sig då organisationers riktlinjer kan skilja sig åt. Hur socialsekreteraren förenar kraven som ställs på hen och vilket synsätt hen har på det sociala arbetet är ytterligare faktorer som påverkar beslutsprocessen och mötet med klienten. Det är upp till den enskilde socialsekreteraren att utifrån sin erfarenhet, kunskap och förmåga handla rättsäkert i det sociala arbetet.

Socialsekreterare arbetar med att fördela samhällets resurser utifrån lagtexten och organisationens riktlinjer. De arbetar inom en offentlig organisation och är således bundna till socialtjänstlagen samt till organisationens rutiner, riktlinjer och ramar. De ska också verka för klientens behov och att bedöma denne individuellt. Det är intressant att undersöka och synliggöra om det finns några konflikter mellan de olika kraven för att också kunna få en djupare förståelse för vilket utrymme socialsekreterarna ges för att kunna lösa och hantera konflikterna. I och med den maktposition som socialsekreterarna har i samhället gentemot medborgarna så är det av betydelse att undersöka hur de kan använda sin kunskap på bästa sätt. Hur socialsekreterare använder sin kunskap kan tänkas ha att göra med vilka uppfattningar de har om det goda sociala arbetet. Det är således av vikt att även undersöka dessa uppfattningar för att synliggöra hur de kan komma att påverka socialsekreterarnas förhållningssätt både till sig själva och yrket som sådant. Genom intervjuer med socialsekreterare är vår förhoppning att studien ska bidra till en bild av hur de själva uppfattar sitt arbete och de innefattande aspekterna. Studien syftar inte till och ger inte heller en generell bild av nuläget för Sveriges samtliga socialsekreterare och kommuner. Vi tror dock att den ändå kan ge en antydning om hur socialsekreterare beskriver sitt arbete och sin arbetssituation.

## **1.1. Syfte och frågeställning**

Syftet med vår studie har varit att skapa en djupare förståelse för socialsekreterarens upplevelse av de konflikter som kan uppstå i arbetet mellan organisationens riktlinjer, den egna föreställningen om vad ett gott socialt arbete innebär och klientens förväntningar på hjälpen hen söker.

- Hur benämner socialsekreterare ett gott socialt arbete?
- I vilken grad upplever socialsekreterarna själva sig ha handlingsutrymme i sitt arbete?
- Finns det konflikter som uppstår i mötet mellan de egna uppfattningarna av ett gott socialt arbete, organisationens riktlinjer och klienten?

## **1.2. Arbetsfördelning**

För att göra arbetet med uppsatsen så effektiv som möjligt bestämde vi oss för att dela upp arbetet. Vi vill dock påpeka att vi hjälpt varandra i de olika kapitlena och avsnitten. Chasmine hade huvudansvaret för metoddelen och Lovisa för teoridelen. När det gäller utförandet av intervjuerna så delades de upp jämt mellan oss, tre stycken intervjuer var. Vi transkriberade sedan varandras intervjuer för att därefter kunna utföra analysen. De kapitel och avsnitt som vi anser att vi båda har lika mycket del i är: det inledande kapitlet, kunskapsläget, resultatet och analysen samt den avslutande diskussionen.

## **1.3. Avgränsningar**

Vi vill tydliggöra somliga begrepp som är återkommande i vår uppsats liksom i våra frågeställningar och vad vi kommer att använda synonymt. Definitionerna bygger på litteratur, forskning och vår yrkeserfarenhet där vi ser hur begreppen används på ett likartat sett.



- Handlingsutrymme definierar vi som den professionelles möjligheter och begränsningar att jobba efter organisationens ramar, lagar och klientens vilja, samt att agera mellan dem.
- Gräsrotsbyråkrat är en offentligt anställd person i en byråkratisk organisation som har direktkontakt med samhällets medborgare.
- Socialsekreterare, socialarbetare och handläggare definierar vi är de som handlägger och utreder klienters behov på socialförvaltningarna i kommunerna.
- Klient definierar vi som en person som har kontakt med eller tar emot hjälp från socialtjänsten.
- Bistånd liksom insatser är något som socialsekreteraren beviljar klienter.

## 1.4. Disposition

Vår uppsats har vi valt att disponera på följande sätt: först kommer vi belysa kunskapsläget kring vad forskning och litteratur skriver om det sociala arbetet samt socialsekreterares handlingsutrymme och dilemman. Vi kommer sedan presentera vår valda teori, gräsrotsbyråkrati, genom att dela in den i tre olika delar: regelsystemets krav, klientens krav och professionellas krav. Teorikapitlet kommer avslutas med att vi presenterar hur vi ämnar använda teorin i uppsatsen.

I metodkapitlet skriver vi om vilken metod vi valt, hur vårt urval gått till samt vårt tillvägagångssätt innefattande bearbetning och analys av empirin. Vi kommer också behandla studiens tillförlitlighet och de forskningsetiska övervägandena.

Vårt resultat och analyskapitel har disponerats efter avsnitt som vi funnit passande i relation till det presenterade kunskapsläget samt teorin. Följande övergripande teman kommer behandlas: det sociala arbetet, gräsrotsbyråkraten som handen mellan organisationen och klienten samt olika krav.

Uppsatsen kommer avslutas med en diskussion där vi presenterar studiens resultat och även drar slutsatser kopplat till vårt syfte och våra frågeställningar.

## **2. Kunskapsläge**

För att få en förståelse för det forskningsområde vi valt kommer vi nedan presentera några studier och annan litteratur som berör tre olika områden: det sociala arbetet, socialsekreterares handlingsutrymme och socialsekreterares dilemman. I och med denna presentation är vår förhoppning att läsaren ska få kunskap i vad det sociala arbetet är och hur det definieras, socialsekreterares olika grad av handlingsutrymme och hur detta kan yttra sig samt vilka dilemman som yrket medför. För vår studie är det viktigt att beröra dessa tre områden eftersom de har en tydlig koppling till vårt syfte. Vi vill undersöka vilka konflikter som kan uppstå mellan organisationens riktlinjer, de egna föreställningarna om vad ett gott socialt arbete innebär och klientens förväntningar på hjälpen hen söker. För att ge läsaren en djupare förståelse för hur vår studie ställer sig i relation till och i koppling med det aktuella kunskapsläget är det viktigt att lyfta fram nedanstående.

### **2.1. Socialt arbete**

För att ge läsaren en inblick i det fältet som våra informanter befinner sig i så är det av vikt att inledningsvis lyfta fram hur socialt arbete förklaras i litteraturen. När man försöker precisera vad socialt arbete är går åsikterna isär (Meeuwisse & Swärd, 2006). Vissa tänker på det arbete som utförs vid socialförvaltningarna, andra på arbetet inom den sociala frivillighetssektorn eller på det arbete som socionomer utför inom andra samhällssektorer. De informanter som varit delaktiga i vår studie kommer från de klassiska socialförvaltningarna. I Nationalencyklopedin (2016-04-24) förklaras socialt arbete som:

“... organiserad verksamhet som med fokus på svaga samhällskategorier har till syfte att förhindra att samhällsförändringar och andra förhållanden får förtryckande eller på andra sätt problemskapande sociala eller psykosociala konsekvenser för grupper eller individer. Det sociala arbetet genomförs med analys och metodutveckling på tre nivåer, den strukturella nivån, grupp- och organisationsnivån samt individ- och familjenivån.”

Tidigare har socialt arbete benämnts som t.ex. fattigvård, välgörenhetsarbete, hjälparbete och barmhärtighetsarbete (Meeuwisse & Swärd, 2006). Historiskt har det skett en förskjutning från att se det som ett kall till ett arbete och således också en förskjutning från den kristliga barmhärtigheten till att vara ett myndighetsarbete styrt av lagar. Man pratade också om det sociala arbetet och dess olika grenar, t.ex. fattigvårdsarbete, yrkesinspektion, den sociala utbildningen och upplysningsarbete. Indelningar gjordes också mellan allmänt och praktiskt samt frivilligt och avlönat socialt arbete.

Idag ses socialt arbete som en global verksamhet som präglas av historiska och kulturella villkor i världen, dock är det svårt att finna en enhetlig definition och gemensam grund som socialt arbete vilar på (Meeuwisse & Swärd, 2006). Det som många författare enligt Meeuwisse och Swärd (2006) är överens om är att det professionella sociala arbetet som bedrivs i västvärlden är ett resultat av de konsekvenser som följt av industrialismen och det nuvarande moderna samhället. Det sociala arbetet har som vi tidigare nämnt förändrats över tid och Brill (2001) skriver att samhällsförändringarna under de senaste decennierna har skapat ett ökat antal etiska dilemman för socialsekreterare som nu arbetar i en allt mer komplicerad miljö. Socialsekreteraren ska, med färre resurser, hantera klienter som har allt fler problem och befinner sig i svårare livssituationer. Detta är en väldigt aktuell kontext för de socialsekreterare som vi intervjuat för vår studie. Förutsättningarna för att bedriva ett socialt arbete menar Brill (*ibid.*) därför har förändrats och i sin artikel diskuterar hon hur National Association of Social Workers (NASW) etiska riktlinjer fått ett allt större

avstånd till det sociala arbetets praktik. Socialsekreterare känner sig idag mer överväldigade och maktlösa varpå de inte prioriterar etiken om att sätta klienten först och att ge dem kvalificerad service.

Vidare skriver Brill (2001) att socialsekreterare måste arbeta med NASW's etiska riktlinjer för att inte klyftan ska öka. Riktlinjerna lägger fokus på det sociala arbetets uppdrag, värderingar och principer varpå socialarbetaren ska jobba för att öka människors välbefinnande och bidra med hjälp åt sårbara grupperns grundläggande behov. Brill (*ibid.*) skriver att socialarbetaren kan komma i konflikt med organisationen genom att följa de etiska riktlinjerna då de bland annat betonar att det är socialarbetarens ansvar att ifrågasätta verksamhetens rutiner och riktlinjer. Hur socialsekreterarna reflekterar över sitt arbete kan ge oss en inblick i om de förutnämnda konflikterna uppstår där klientens behov eventuellt får sättas åt sidan. Slutligen är det viktigt för det sociala arbetet att ha altruism, medmänsklighet, som drivkraft, där klientens behov tas till vara på och socialarbetarens problemlösningsförmåga och kompetens får träda in (Brill, 2001).

Sammanfattningsvis har det sociala arbetet som praktik genomgått förändringar genom historien och det är svårt att finna en enhetlig förklaring för vad socialt arbete är. Tidigare har man talat om olika grenar inom socialt arbete medan definitionen idag präglas av nyckelord som organiserad verksamhet med huvudsyfte att hjälpa de svaga grupperna i samhället på tre olika nivåer. I och med det sociala arbetets förändringar så har socialsekreterares etiska dilemman också ökat. I kommande avsnitt kommer vi att belysa det sociala arbetets handlingsutrymme för att sedan närma oss de dilemman som har visat sig uppstå.

## **2.2. Socialsekreterares handlingsutrymme**

Socialarbetaren befinner sig i dilemmat mellan klientens respektive organisationens krav och förväntningar (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Det finns således två relationer för socialarbetaren att

tampas med. Handlingsutrymme skapas i förhållandet mellan organisationens ramverk och den professionella kunskapen som finns inom yrkesrollen. Det är sedan i mötet med klienten som det formas hur handlingsutrymmet kan användas och inte (*ibid.*). Alla våra informanter arbetar med klienter varpå det är av vikt för vår studie att se hur deras handlingsutrymme formas. Nedan kommer ett antal studier och övrig litteratur presenteras som synliggör och problematiserar det handlingsutrymme som socialarbetare har.

Dunér och Nordström (2006) fann, baserat på Lipskys teori om gräsrotsbyråkrati, att det finns tre olika förutsättningar för att handlingsutrymme ska kunna uppstå: rättsliga, organisatoriska och moraliska. De rättsliga förutsättningar syftar på att det är lagen som sätter upp ramverk för hur beslut ska fattas. De organisatoriska förutsättningar är de riktlinjer som antagits av de lokala politikerna med syfte att göra lagstiftningen mer exakt och detaljerad. Dessa riktlinjer kan både vara formella och informella och det som styr hur de utformas är rättvis fördelning, ekonomiska begränsningar och personalens arbetsmiljö. De moraliska förutsättningarna grundar sig på hur den allmänna föreställningen ser ut gällande hur de sårbara i samhället ska tas omhand.

Socialarbetaren är alltså styrd av lagar och regler, men också av traditioner och överenskommelser parallellt med att de har en frihet i arbetet (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Hur omfattande friheten och ansvaret är ligger i hur socialarbetaren väljer att hantera den. Gräsrotsbyråkrater har ett visst handlingsutrymme och de använder sin makt för att fatta beslut i motstridiga situationer (Dunér & Nordström, 2006). Socialsekreterare använder sin makt för att påverka klienterna till en önskad riktning och på så sätt uppnå en balans mellan kraven och förväntningarna i beslutsprocessen. Makten som gräsrotsbyråkrater har kommer till uttryck genom olika användning av kontroll så som lagar och riktlinjer, men också materiella resurser, kunskap och expertis. Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) skriver att samma faktorer också påverkar handlingsutrymmet samt att mötet mellan socialarbetaren och med-

borgaren inte enbart är ett möte människa till människa p.g.a. dessa bakomliggande faktorer. Eftersom vår studie innefattar informanter som arbetar med myndighetsutövning är det relevant att se hur de använder sin makt och således sitt handlingsutrymme i kontakten med klienter. Bybergs (2002) studie visar att socialsekreterare som arbetade i organisationer med en högre grad av regelstyrning trivdes bättre med sitt arbete än andra. Den standardiserade arbetsgången medförde att socialsekreterarna upplevde sig säkra och att kontakten med ledningen var stöttande.

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) skriver att handlingsutrymmet kan utnyttjas på många sätt och personer med olika erfarenheter kan hantera det olika. De skriver också att det utvecklas traditioner inom organisationer där medarbetare nyttjar sitt handlingsutrymme relativt lika. Vi har valt att undersöka socialsekreterare från två olika enheter varav en finns i en mellanstor och den andra i en stor kommun, på så sätt kan vi synliggöra om det finns någon gemensam tradition som skapats på de olika enheterna. Både Kullberg (1994) och Byberg (2002) har gjort studier i relation till ekonomiskt bistånd. Byberg (*ibid.*) studerade organisationens betydelse genom att jämföra lågkostnadskommuner med högkostnadskommuner. Lågkostnadskommunerna i Bybergs (*ibid.*) studie kännetecknas av att vara centraliserad med små arbetsgrupper och präglades också av en hög specialisering med tydligt avgränsade arbetsuppgifter för handläggarna. Högkostnadskommunerna karaktäriserades däremot av decentralisering, stora arbetsgrupper och otydligt avgränsade arbetsuppgifter. Graden av kontroll var högre i lågkostnadskommunerna med tydliga regler och rutiner kring socialsekreterarnas bedömningar medan socialsekreterarna i högkostnadskommunerna själva kunde utforma sitt arbete (Byberg, 2002). Kullberg (1994) fann i sin studie att socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd har ett stort utrymme att göra egna bedömningar. Detta utrymme utmärks av tre tillfällen där den första handlar om att socialsekreteraren bedömer huruvida klientens orsak är legitim eller trovärdig nog för att berättigas ekonomiskt bistånd. Det andra tillfället berör hur socialsekreteraren väljer

att förhålla sig mellan myndighetens kontrollbehov av klienten och att respektera dennes personliga integritet såsom lagen uttrycker det. Socialsekreteraren avgör vid det tredje tillfället hur mycket information klienten ska ges under ansökningsprocessen och hur effektiv socialsekreteraren ska vara i sitt administrativa arbete (Kullberg, 1994).

Även Dunér och Nordström (2006) skriver om beslutsprocessen och de belyser fyra olika handlingssätt, eller tekniker, som biståndsbedömare använder sig av: avvisa, utföra, omvandla behov och kontrollera. Avvisa handlade om att avleda ansökan, informera selektivt och göra en jämförelse för att kunna fördela resurser rättvist. Handlingssättet utföra handlade om att anpassa ansökan, klassificera behoven till förutbestämda kategorier och möta krav och förväntningar utifrån. För att omvandla behov gjorde handläggaren en individuell utredning, beviljade stöd i enighet med tillgängliga resurser och förhandlade med klienterna för att uppnå konsensus. Den sista tekniken som Dunér och Nordström (*ibid.*) fann var kontrollera vilket gick ut på att man stämde av så att behov fanns hos klienten, försäkrade sig om att stöd förmedlades och förvisade sig om att stödet mötte behovet som den enskilde hade.

Avslutningsvis skriver Byberg (2002) att högt handlingsutrymme inte genererar arbetstrivsel, då han i sin studie snarare fann att det var tvärt om. Ovan har vi funnit att socialsekreterare utvecklar och hanterar sitt handlingsutrymme på olika sätt. Sammanfattningsvis uppstår socialsekreterares handlingsutrymme i förhållande till olika relationer, förutsättningar och under olika tillfällen. Det är sedan upp till socialsekreteraren hur hen väljer att hantera det handlingsutrymme som uppstår och finna en balans mellan de olika krav och förväntningar som ställs av organisationen och klienten. I detta uppstår följaktligen olika dilemman, något som vi kommer att presentera nedan.

## 2.3. Socialsekreterares dilemman

Socialsekreterarna har ett begränsat handlingsutrymme varpå Billquist (1999) menar att både klienter och socialsekreterare kan ses som fångar i den byråkratiska organisationen. I fångenskapet så måste de följa vakternas, det vill säga organisationens, regler men i detta så kan det trots allt uppstå dilemman och svåra ställningstaganden.

Järvinen och Mik-Meyer (2012) skriver om socialsekreterares olika dilemman i arbetet med klienter, de ska både stötta och hjälpa samtidigt som yrkesrollen innefattar att kontrollera klienter genom att följa lagar liksom ta hänsyn till regler och rutiner. Det är just denna typ av dilemman som vi ämnar skapa förståelse kring med vår studie. Järvinen och Mik-Meyer (*ibid.*) skriver bl.a. att för de som arbetar med ekonomiskt bistånd är kraven komplicerade. Samtidigt som socialsekreteraren ska sätta sig in i sina klienters liv och förstå olika svårigheter de har så ställs krav på att de inte kan vara allt för tillmötesgående. Även Billquist (1999) skriver i sin studie om socialbyrån och klientarbete att socialsekreterares jobb utformas av dessa två samspelande komponenter, att både tillgodose klientens behov parallellt med att följa lagar. Billquist (*ibid.*) beskriver hur denna dualismen visar sig hos socialsekreterare som upplever sig låsta när det kommer till att tillgodose bådadas krav. I slutändan så verkar dock biståndsbesluten styras av de administrativa och byråkratiska inslagen. Denna slutsats är vi intresserade av att se om även vårt resultat visar på i och med vår frågeställning kring hur socialsekreterarna förenar de olika krav som hen möter i arbete. Billquist (*ibid.*) skriver vidare att socialsekreterare har svårt för att hantera den dubbla rollen som alltså präglas av två svårförenliga komponenter. Kullberg (1994) menar att dessa motstridiga krav, som socialsekreterare ställs inför måste hanteras, varpå olika socialsekreterare kan bedöma olika. Klienten kan således få olika beslut beroende på vilken handläggare som de möter.

Paradoxer som dessa är ständigt närvarande i det dagliga arbetet som socialsekreterare utför. Järvinen och Mik-Meyer (2012) skriver att välfärds-



staten utvecklats till att innefatta mer kontroll och utvärdering av de professionellas arbete. I och med detta läggs också mindre tid på grunden i det sociala arbetet: att stötta, hjälpa och behandla klienter. Konflikten mellan den professionella och välfärdsstaten, organisationen, menar Järvinen och Mik-Meyer (*ibid.*) har trappats upp de senaste årtiondena. Samtidigt som kontrollen och utvärderingen ökat förväntas de professionella att vara mer personligt involverade i sina klienter, vara empatiska och fungera som vägledare. Astvik och Melin (2012) fann i sin studie att samtliga socialsekreterare beskrev stressade situationer som karakteriserades av en obalans mellan resurser och arbetskrav och kunde vidare urskilja fem huvudstrategier för att hantera denna obalans: kompensatoriska strategier, kravsänkande strategier, disengagemang, voice samt exit. Hälsan och servicekvaliteten såg olika ut beroende på vilken strategi som socialsekreteraren använde. I vår uppsats vill vi se om våra informanter upplever en balans eller obalans i sitt eventuella handlingsutrymme och hur de i så fall använder sig av olika strategier för att hantera det.

Den kompensatoriska strategin avser de ansträngningar som socialsekreteraren gör för att upprätthålla kvalitet i sitt arbete (Astvik & Melin, 2012). Exempelvis kan socialsekreteraren välja att jobba övertid eller använda flexitid för att klara av obalansen mellan arbetskrav och resurser. Ett långvarigt användande av kompensatoriska strategier kan resultera i stressrelaterade symtom, trötthet och ett minskat välbefinnande. Detta var vanligt när det var kontinuerligt hög arbetsbelastning medan strategin ur ett hälsoperspektiv inte sågs som problematisk hos dem som hade en varierande arbetsbelastning. Den kravsänkande strategin blev till när de kompensatoriska strategierna inte längre var hållbara varpå socialsekreterarna för att överleva i yrket accepterade en sämre kvalitet i sitt arbete. Socialsekreterarna försökte reglera sin arbetsbelastning men upplevde i detta en moralisk konflikt av dess egna välbefinnande och kvalitén i arbetet. Om tiden inte räcker till för att göra ett bra arbete så blir ansvaret för socialsekreterarens otillräcklighet en tung börda.

Den tredje strategin som Astvik och Melin (2012) identifierat är den om disengagemang. De som upplever en stor frustration över arbets-situationen började dra sig undan och slutade engagera sig i arbets-gruppen liksom gemensamma frågor. Det sågs som meningslöst att engagera sig då ingen tog situationen om för hög arbetsbelastning med biverkan av hög personalomsättning på allvar. Den fjärde strategin voice innebär individuella eller kollektiva ansträngningar för att protestera mot de rådande otillfredsställande omständigheterna. På individnivå kan en sådan protest eller fränsägelse hjälpa till att minska socialsekreterarens själv-anklagelse. Exit-strategin är den femte och sista men också den mest radikala strategin. Socialsekreteraren flydde från sitt arbete genom att säga upp sig då hen upplevde att arbetsvillkoren inte gav utrymme för ett professionellt arbete. Exit var även ett sätt att skydda sitt egna välbefinnande och hälsa.

Sammanfattningsvis så belyser samtliga studier hur socialsekreteraren tampas med dilemmat mellan organisationens vilja och klientens behov. Socialsekreteraren behöver därför hela tiden ta ställning till och hantera dessa motstridiga krav. När obalansen i dilemmat blivit för påtagligt eller andra faktorer så som resurser och tid inte räcker till så kan social-sekreteraren behöva strategier för att hantera sitt arbete.

### 3. Teori

Vi har valt att använda oss av teorin gräsrotsbyråkrati med utgångspunkt i Lipsky (2010) som menar att offentliga byråkratiska organisationer, så kallade *street-level bureaucracies*, innehåller *street-level bureaucrats*. Vidare menar han att *street-level bureaucrats* identifieras genom att de är tjänste-män som har direktkontakt med medborgare liksom att de har en viss handlingsfrihet inom sitt arbete. Den svenska översättningen som vi har valt att använda oss av är gräsrotsbyråkratier och gräsrotsbyråkrater (se bl.a. Johansson, 2007). Lipsky är den teoretiker som är starkast förknippad med gräsrotsbyråkratin men för att placera in Lipskys teori i en svensk kontext kommer vi emellanåt att ta hjälp av Johansson (2007). Han

har med hjälp av teorin studerat gräsrotsbyråkraternas arbetssituation på Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. En indelning av regelsystemets krav, klientens krav och professionellas krav har gjorts för att belysa de olika delarna som har inflytande på gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme i klientarbetet.

### **3.1. Regelsystemets krav**

Lipsky (2010) har valt att analysera organisationer som skola, sjukhus, tingsrätt, polisstation och socialkontor. Även om dessa är exempel på olika instanser så har de gemensamt att vara så kallade gräsrotsbyråkratier vilka riktar sig med kostnadsfri hjälp mot allmänheten samtidigt som de har begränsade resurser. På grund av kompetens- och produktivitetsskäl behöver gräsrotsbyråkratier begränsas och konstrueras utifrån regler och specialisering. Specialiseringsområdet utgörs av hur snävt verksamhetsområdet är definierat och vad organisationen bedömer som relevant för att utföra arbetsuppgifterna. Exempelvis kan klienten behöva fylla i flera blanketter eller berätta om sig själv och sin bakgrund för en handläggare samtidigt som hen måste passa in i de administrativa kategorier som präglar organisationen. Att gräsrotsbyråkraterna kan upprätthålla en produktivitet är en av de främsta drivkrafterna bakom den byråkratiska specialiseringen. Enligt Lipsky (*ibid.*) belyser detta hur gräsrotsbyråkratier bygger sin verksamhet på masshantering, det vill säga ett visst antal ärenden ska handläggas på en viss tid. Organisationens karaktär av masshantering syns i gräsrotsbyråkratens arbete via både ärendenas antal och ärendenas art. Johansson (2007) ger exempel på hur två olika sektioner av Försäkringskassan har olika ärendemängd. Detta beror främst på ärendenas art, då olika ärenden tar olika lång tid, och att sektionerna har olika krav på omedelbar handläggning. Johansson (2007:69) illustrerar detta resonemang genom Försäkringskassans uppdelning av sjukförsäkringssektionen och utredningssektionen. Sjukförsäkringssektionen bedömer klienters rätt till ersättning och hanterar utbetalningar av dessa medan utredningssektionen arbetar med syftet att förkorta, förebygga eller häva långtidssjukskrivnas nedsatta arbets-

förmågor. Handläggningen på sjukförsäkringssektionen är rutinartat då handläggningen görs systematiskt och snabbt utifrån detaljerade regler inom ett avgränsat område. Utredningssektionens handläggning går mer på djupet och söker bakomliggande faktorer för klientens sjukskrivning. Vad vardera sektion ser som relevant för att utföra sina arbetsuppgifter skiljs här åt då de är olika specialiserade. Varken utredningssektionen eller sjukförsäkringssektionen ser därför klientens samtliga behov då klientens behov behöver anpassas till sektionens avgränsade homogena klientel.

Sammantaget är en gräsrotsbyråkrati en organisation i samhället som riktar sig med hjälpande resurser mot allmänheten. Gräsrotsbyråkratier är dock alltid specialiserade och reglerade. Detta dels för att kunna möta medborgarna med rätt kompetens och delvis för att kunna fortlöpa sitt arbete i en skyndsamt takt, då ett visst antal ärenden ska hanteras under en viss tid. I och med att gräsrotsbyråkratin hanterar dess medborgares behov så kommer den aldrig att frigöras från dem, utöver gräsrotsbyråkratin så kommer därför även medborgarna att ställa krav på gräsrotsbyråkratens arbete.

### **3.2. Klientens krav**

Gräsrotsbyråkratens direktkontakt med klienten är den mest centrala aspekten av dennes arbete enligt Lipsky (2010). Gräsrotsbyråkraten är beroende av samhörigheten och relationen med klienter då de skapar gräsrotsbyråkratens dagliga arbete på två sätt: dels genom att klienten tar emot de tjänster som erbjuds och dels genom att klienterna påverkar jobb-innehållet genom sina egenskaper och egenheter. En lärare hade till exempel inte haft ett jobb utan sina elevers medverkan. Klienter kan både vara frivilliga och ofrivilliga. För polisen kan en klient exempelvis vara både den som anmäler ett inbrott eller den som arresteras. Men många klienter som möter en gräsrotsbyråkrat gör det ofta mer eller mindre ofrivilligt då de inte själva har valt att bli klienter och heller inte kan vända sig till någon annan gräsrotsbyråkrati. Lipsky (*ibid.*) exemplifierar ofrivilligheten via

elever som måste gå i skolan på grund av skolplikt, patienter som behöver vårdas på sjukhus och fattiga som behöver söka ekonomiskt bistånd hos socialtjänsten. Klienten har dock krav på hjälpen liksom en önskan om att bli sedd och bedömd utifrån ens individuella situation. Klientens individuella och mångfacetterade situation uppmärksammas inte alltid på grund av att gräsrotsbyråkratier förenklar och anpassar individer för att på så sätt effektivt kunna kontrollera och hantera dem. Gräsrotsbyråkratier har således vissa krav på klienten och Lipsky (*ibid.*) beskriver hur gräsrotsbyråkraten genom sin makt kontrollerar klienten där ett sätt att är att hen lär sig hur hen ska vara klient, hur hen förväntas agera och vad som kan ske om hen inte lever upp till gräsrotsbyråkratens förväntningar. Ytterligare ett sätt för gräsrotsbyråkraten att ha kontroll är genom uppställningen av ramarna för mötet och samspelet, alltså vart mötet sker och hur det sker (Lipsky, 2010). Johansson (2007) ger exempel på hur gräsrotsbyråkrater behöver ha ett visst avstånd till klienten där de avgränsar sig i relationens närhet och varaktighet. Genom att avsiktligt utvidga avståndet i relationen kan gräsrotsbyråkraten istället påskynda handläggningen samtidigt som avståndet kan ses som ett skydd och vara begränsande.

De krav som gräsrotsbyråkratin ställer på klienten upprätthåller byråkratins effektivitet samtidigt som det gör att klienten inte kan bli sedd utifrån hela sin komplexitet. Gräsrotsbyråkratens dubbla roll blir nu synlig då hen både ska möta klientens behov samtidigt som gräsrotsbyråkratin styr och reglerar i vilken utsträckning det är möjligt.

### **3.3. Professionellas krav**

Gräsrotsbyråkraten är gräsrotsbyråkratins ansikte utåt då det är de som i sitt dagliga arbete möter medborgarna (Lipsky, 2010). Det kan vara den undervisade läraren, den tilldelade åklagaren, polisen eller klientens socialsekreterare. Gräsrotsbyråkraten arbetar ofta enskilt med klienter och under arbetets gång är effekten svår att mäta. För organisationens ledning blir det därför svårt att kontrollera hur gräsrotsbyråkraten utför arbetet

varpå organisatoriska ramar, i form av riktlinjer, policys och andra regler, kan införas. På så sätt kan ledningen känna en kontroll av gräsrotsbyråkratens arbete som också blir mer överblickbart. Johansson (2007) belyser hur man inom socialförsäkringsområdet indirekt kontrollerade gräsrotsbyråkratens arbete genom inbyggda premisser i hjälpmedel som datorstödd handläggning och efter tjänstemannens arbete kan det ske en direkt kontroll och utvärdering för att se vad de åstadkommit.

De lagar, riktlinjer och policys som gräsrotsbyråkraten behöver förhålla sig till är många gånger formulerade på ett svävande språk vilka behöver tolkas (Lipsky, 2010). Gräsrotsbyråkraten ges därmed ett visst handlingsutrymme vilket innebär att hen måste förhålla sig till sitt arbete utifrån både organisatoriska och personliga motiv. I denna process så är gräsrotsbyråkraten alltså ett tolkande subjekt. Att gräsrotsbyråkraten ges detta handlingsutrymme har att göra med att de arbetar med människor som i sig är oförutsägbara och unika i sitt varande. Det går till exempel aldrig att veta exakt hur klienter ska handläggas av en socialsekreterare varpå stor betydelse läggs vid gräsrotsbyråkratens omdömesförmåga. För att möta klienter med flexibilitet, service och situationsanpassning behöver alltså gräsrotsbyråkraten få ett visst handlingsutrymme. Men Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkratens roll här kan ses som konfliktfylld och att den saknar en klarhet. Sammantaget präglas gräsrotsbyråkratens arbete av förhållandet mellan bundenhet och handlingsfrihet vilket innebär att de har en dubbel roll av att både bevilja resurser efter klienters individuella behov och att följa organisationens regelverk.

### **3.4. Hur vi ämnar att använda teorin**

Sammanfattningsvis så är socialkontoret en gräsrotsbyråkrati vari socialsekreterarna är de så kallade gräsrotsbyråkraterna vilka har en direktkontakt med de medborgare som kallas för klienter. Maktförhållandet mellan socialsekreteraren och dennes klienter präglas av en obalans där socialsekreteraren befinner sig i överläge. Även om socialsekreteraren måste ta hänsyn till organisationens ställda krav så kan hen, i vissa lägen,

använda sitt tilldelade handlingsutrymme för att möta klientens behov. Vår valda teori kommer att genomsyra analysen av vårt material på så sätt att den ser till det eventuella spänningsfält som gräsrotsbyråkraten upplever mellan krav och handlingsutrymme.

## **4. Metod**

I detta kapitel kommer vi beskriva vilka metodval vi gjort vad gäller tillvägagångssätt för insamling av empirin samt för dess bearbetning och analys. Vi kommer också beskriva studiens tillförlitlighet och hur vi tillämpat de forskningsetiska principerna samt föra en löpande metod-reflektion.

### **4.1. Val av metod**

Vi har valt att använda ett kvalitativt tillvägagångssätt med intervjuer som forskningsmetod. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011) skriver att genom att intervjua personer som är delaktiga i en miljö kan man få kunskap om de förhållanden som finns i den specifika miljön. Kvale (2008:117) uttrycker syftet med kvalitativa intervjuer som att "erhålla kvalitativa beskrivningar av den intervjuades livsvärld i avsikt att tolka deras mening". Det är just detta vår uppsats syftar till att göra: undersöka hur social-sekreterare upplever sitt handlingsutrymme och de konflikter som kan uppstå i deras arbete. Dock kan det finnas en risk i att tolka vad andra personer berättar eftersom deras bilder kanske inte är densamma som intervjuarens uppfattning eller tolkning. Vi har också valt att ha en deduktiv ansats (Bryman, 2011), vilket innebär att den insamlade empirin analyseras med hjälp av teorin om gräsrotsbyråkrati (Lipsky, 2010). Det är således teorin och undersökningens syfte som styr datainsamlingsprocessen. Att ha en deduktiv ansats kan även det ses som problematiskt eftersom man som forskare då letar efter vissa saker i sin empiri. Vi anser dock att det var till stor hjälp med tanke på det tidsutrymmet vi hade då vi kunde strukturera och förhålla oss till teorin som en utgångspunkt.

Vi valde att utforma vår intervju på ett semistrukturerat sätt. Genom detta tillvägagångssätt väljs specifika teman ut till en intervjuguide (Bryman, 2011; Kvale, 2008). Den som intervjuar kan på så sätt anpassa i vilken ordning frågorna ställs samt har utrymme för att ställa kompletterande frågor som inte finns med i intervjuguiden (Bryman, 2011; Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011; Kvale, 2008). Vi strävar efter det som Bryman (2011) kallar för en flexibel intervjuprocess, där vikten läggs på hur informanten uppfattar och tolkar olika situationer. Genom att utforma intervjuguiden på ett semistrukturerat sätt kan man få en helt annan beskrivning av en situation än den man hade fått om man använt sig av standardiserade frågor (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011). Dock menar Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011) att det inte hindrar den som intervjuar att ändå ställa vissa standardiserade frågor.

## **4.2. Urval**

Syftet till studien styr naturligt nog också urvalet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011). Vår hypotes är att socialsekreterare som arbetar med olika målgrupper uppfattar sitt handlingsutrymme och konflikter i mötet mellan de egna uppfattningarna av ett gott socialt arbete, organisationens riktlinjer och klientens krav på olika sätt. Med grund i detta ville vi eftersöka socialsekreterare som arbetade med olika typer av socialt arbete och med olika målgrupper.

Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011) pekar på att man kan göra ett tvåstegsurval. I första steget väljer man ut vilka organisationer som intervjupersonerna ska komma ifrån och i det andra steget väljs specifika personer ut. I första ledet valde vi två olika kommuner i Västra Götaland som skiljer sig både i storlek och invånarantal. Vårt syfte är inte explicit att undersöka kommunernas likheter och skillnader men vi ser ändå en nytta i att göra det till viss grad. Vi hade kunnat välja socialsekreterare enbart från en kommun och enhet men vi ville skapa en bredare bild av hur socialsekreterare resonerar kring teman som handlingsutrymme och olika krav. Våra informanter blir således representanter för och exempel på hur



socialsekreterare resonerar kring de frågor och teman vi belyser i vår uppsats. De representerar olika arbetssituationer och klientrelationer, men eftersom vi använt oss av enbart tre informanter från vardera enhet är de så pass få att generaliseringar inte kan göras. Vi är medvetna om ovanstående men ser det ändå som betydelsefullt att göra denna indelning och jämförelse mellan två kommuner och två olika enheter. Generaliserbarheten i vårt resultat kommer behandlas mer ingående längre fram i uppsatsen (se 4.5.2. Överförbarhet).

Det andra steget i tvåstegsurvalet kan göras genom att man, från organisationens ledning, får en lista över alla anställda eller att man direkt får tilldelat sig personer som kan ställa upp på en intervju. Detta kan bli problematiskt eftersom ledningen då kan ha valt ut personer som de tänker sig kan föra organisationens talan på ett bra sätt (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011). Vi valde att, via enhetschefen, maila ut ett informationsbrev (se bilaga 1) till alla anställda på de två olika enheterna. På så sätt kunde vi känna oss relativt säkra på att de anställda socialsekreterarna själva fick ta ställning till om de ville ställa upp på en intervju eller inte. Vi har använt oss av det som Bryman (2011) beskriver som ett målinriktat eller målstyrt urval, det vill säga: vi vill skapa samstämmighet mellan vår frågeställning och vårt urval. Vi är medvetna om att vårt resultat inte kan fungera generaliserande på en nationell nivå. Dock anser vi att det kan ge en anvisning om hur socialsekreterare upplever sitt handlingsutrymme och de konflikter som kan uppstå i deras arbete.

Det som kan vara problematiskt när man väljer intervju som forskningsmetod är att man blir beroende av att personer vill ställa upp på intervju. De som sedan intervjuas kan tänkas vara de som är intresserade av syftet och ämnet samt personer som är talföra. Vi hade lyckligtvis inte problem med att hitta informanter till vår studie. De socialsekreterare som var intresserade av att ställa upp på en intervju tog kontaktat med oss. Vår avsikt var att intervju totalt sex socialsekreterare, tre från vardera enhet vilket också blev fallet. Det kan vara svårt att veta hur många man behöver intervju för att uppnå en mättnad (Bryman, 2011; Eriksson-

Zetterquist & Ahrne, 2011; Kvale, 2008). Detta var även något som vi brottades med. Eftersom våra informanter representerar socialsekreterare på två olika enheter som arbetar med olika typer av målgrupper så förstår vi att vi inte kan uppnå någon mättnad med så få informanter. Dock var vi tvungna att begränsa oss med tanke på de förutsättningarna som förelåg för uppsatsen i form av begränsad tid.

### **4.3. Tillvägagångssätt**

Vi konstruerade en intervjuguide (bilaga 2) som ram för våra intervjuer. Eftersom vi valt att genomföra semistrukturerade intervjuer så kan intervjuguiden ses mer som en minneslista över teman och områden som ämnas beröras under intervjun (Bryman, 2011). Som vi skrivit tidigare så behöver inte de nerskrivna frågorna komma i någon specifik ordning när man använder sig av en semistrukturerad intervjumetod och frågor som inte finns med kan ställas utifrån vad informanten svarar (Bryman, 2011; Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011; Kvale, 2008). En viktig fråga att ställa sig i utformandet av intervjuguiden är: "vad måste jag veta för att kunna besvara mina olika frågeställningar?" (Bryman, 2011:419). Frågorna som ställs under intervjun bör vara korta och enkla och det är viktigt att intervjuaren vet vad hen ska fråga och varför (Kvale, 2008). Med grund i detta gjorde vi våra intervjuer efter att vi läst in oss på teorin och även en del tidigare forskning på området, detta just för att veta vilka frågor vi skulle ställa samt för att vi senare skulle kunna göra en första snabb analys. Det som kan bli problematiskt i detta är att man som intervjuare missar viktiga aspekter av det informanten säger om man är för fokuserad på teorin. Under våra intervjusituationer så försökte vi ha ett så öppet sinne som möjligt, utan att gå utanför vårt syfte, frågeställningarna eller teorin allt för mycket.

Efter att totalt sex socialsekreterare kontaktat oss för att medverka bestämde vi dag, tid och plats tillsammans med dem. Relationen mellan intervjuaren och den som intervjuas påverkas av en rad olika faktorer (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011). Det handlar om faktorer som kön,

ålder men också vart intervjuerna äger rum. När det kom till att besluta om tid och plats bestämdes detta tillsammans med våra informanter. Det föll sig naturligt att platsen som valdes var på respektive socialsekreterares arbetsplats således på deras kontor eller ett samtalsrum som fanns på enheten. För att intervjuerna skulle gå så smidigt som möjligt och för att minimera känslan av obalans i intervjusituationen valde vi att genomföra tre intervjuer var, enskilt med varje socialsekreterare. Vi var medvetna om det som Kvale (2008) belyser nämligen att samtal som råder i en intervju-situation inte är något ömsesidigt samspel utan att det finns en tydlig maktasymmetri där det är intervjuaren som styr hela förloppet. Detta kan få konsekvenser om personen som intervjuas känner att hen behöver hitta rätt svar på frågorna som ställs. Vi försökte undvika att våra informanter skulle känna den typen av press genom att informera dem om att det inte finns några svar som är rätt eller fel.

Innan intervjun upprepade vi det som stod i det redan utskickade informationsbrevet (bilaga 1). Vi informerade om syftet med vår uppsats och således också till vår intervju, att vi kommer spela in intervjun, att inspelningen och transkriberingen kommer att raderas efter godkänd uppsats och att informanten när som helst under intervjun kan välja att avbryta eller inte svara på någon fråga, detta i enighet med Kvales (2008) tankar om att ge en ram åt intervjun. I enighet med detta avslutades intervjuerna med att fråga informanten om eventuella tillägg, förtydliganden eller övriga frågor. Intervjuerna tog mellan 25 – 55 minuter, beroende på hur mycket följdfrågor som ställdes. Utgångspunkten för våra intervjuer var vår redan nämnda intervjuguide som vi sedan kompletterade med följdfrågor när vi ansåg att det var nödvändigt och även förtydligade vissa frågor som våra informanter undrade över. Det var inte alla gånger som strukturen på intervjuguiden följdes kronologiskt från första till sista frågan, men alla frågor togs ändå upp någon gång under intervjun. Hur många följdfrågor som ställdes under intervjun berodde på den som intervjuade och den som blev intervjuad. Det kan tänka sig att resultatet visar på en skillnad mellan intervjun som tog 25 minuter respektive 55 minuter men det var inget som vi uppmärksammade i vårt resultat. Det var

inte någon anmärkningsvärd skillnad bland informanterna som fått fler följdfrågor än bland de som fått färre.

Samtliga intervjuer spelades in efter att ha fått tillåtelse från våra informanter att göra det. Det är viktigt att spela in sina intervjuer för att sedan kunna transkribera och skriva ut intervjuerna och vidare kunna bearbeta och analysera det som sagts (Kvale, 2008). En nackdel med att spela in sina intervjuer kan dock vara att informanten blir allt för självmedveten gällande sina svar eller känner sig orolig inför att svara (Bryman, 2011). Detta är något som vi inte kan veta om våra informanter upplevde eller inte, dock var det inget som vi lade märke till att de visade. Genom att lyssna på det inspelade materialet i efterhand kan vi enligt Bryman (2011) minnas vad som sagt och även hur det sagts. När det gäller ljudupptagning är det viktigt att platsen där intervjun äger rum hålls ostörd och avsidat. Detta både för att ljudupptagningen ska bli så tydlig som möjligt, men också för att den som intervjuas ska kunna formulera sig på ett obehindrat och ostört sätt (Bryman, 2011). Ingen av våra sex intervjuer blev störda av utomstående vilket vi givetvis ser som positivt eftersom våra informanter då ostört kunde svara på och resonera kring de ställda frågorna.

#### **4.4. Bearbetning och analys av empirin**

Efter de utförda intervjuerna bytte vi inspelningar med varandra och transkriberade tre intervjuer var. Detta påpekar Bryman (2011), Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011) samt Kvale (2008) är en tidskrävande process som leder till mycket papper med text att tolka. Det finns en klar fördel med att transkribera sina intervjuer: tolkningsarbetet kan inledas redan under denna process (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011). För att de utskrivna intervjuerna lättare skulle kunna läsas så redigerade vi det som Bryman (2011) benämner som verbala tics, alltså uttryck som *öh*, *va* och *liksom*. Detta gjordes endast i de fall vi ansåg att de inte hade någon betydelse för analysen, i övrigt är det viktigt att texten är så exakt återgiven som möjligt till den inspelade intervjun (Bryman, 2011). Vid de

tillfällen då det var svårt att höra vad informanten sade markerade vi det med ett frågetecken istället för att fastna i fällan av att gissa (*ibid.*).

När våra intervjuer transkriberats och skrivits ut valde vi att koda det som informanterna tog upp i intervjuerna. Kodning har sitt ursprung i Grounded Theory och innebär att man grundligt går igenom de utskrivna intervju-materialen genom att etikettera och kategorisera de delar som anses vara centrala för att kunna besvara de frågeställningar som studien har (Bryman, 2011). Datan sammanställs och åtskiljs således från varandra och man kan sedan jämföra sitt material på ett tydligt sätt. Kodningen hjälpte oss sedan att arbeta fram olika teman från informanternas svar och utefter våra frågeställningar. Teorin var närvarande i kodningen på så sätt att vi lyfte fram det som vi ansåg passade in under de tre centrala teman som vi tagit fram i gräsrotsbyråkratin: regelsystemets krav, klientens krav och professionellas krav. Detta arbete gjordes enskilt för att sedan jämföra det vi kodat. Efter detta analyserade och kopplade vi vårt material till gräsrotsbyråkratin och övrig litteratur för att kunna få en djupare förståelse för vår insamlade empiri. I resultat och analyskapitlet konkretiseras våra framtagna teman genom att återge citat från intervjuerna. Vid detta moment så har vi makten att välja vilka citat som vi belyser och hur vi därefter analyserar dem. Vi har dock haft som avsikt att skapa en så neutral helhetsbild av vårt resultat som möjligt, samt att göra respondenterna levande genom illustrerade citat. Ytterligare en aspekt är att läsare själva kan ta ställning till hur vi gjort våra tolkningar och dragit våra slutsatser, detta bidrar till en transparens.

## **4.5. Studiens tillförlitlighet**

Bryman (2011) menar att det inte är särskilt framgångsrikt att använda sig av termerna reliabilitet och validitet när det kommer till kvalitativ forskning. Detta beror bland annat på att mätning inte är av det främsta intresset för de som utför kvalitativa studier. Ett tillvägagångssätt handlar om att istället undersöka och bedöma kvaliteten i denna typ av forskning genom att använda begreppet tillförlitlighet. Det var de två metodforskarna Guba och

Lincoln som myntade begreppet då de ansåg att reliabilitets- och validitetskriterierna inte kunde tillämpas på kvalitativ forskning eftersom kriterierna handlar om att man ska komma fram till en enda och absolut sann bild av verkligheten (Bryman, 2011:354). Kvale (2008) pekar också på att det finns olika sätt att benämna validitet på. För den kvalitativa forskningen ställer sig forskaren frågan: i vilken utsträckning speglar det jag studerar det jag är intresserad av?

Begreppet tillförlitligheten delas in i fyra underkategorier som kommer presenteras nedan: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt en möjlighet att styrka och konfirmera.

#### **4.5.1. Trovärdighet**

Motsvarigheten inom kvantitativ forskning på trovärdighet är intern validitet som handlar om att det ska finnas en överensstämmelse mellan de resultat som forskaren finner och den teoretiska tolkningen som hen gör (Bryman, 2011). Detta kriterium handlar om hur trovärdigt forskaren beskriver en social verklighet och således hur den uppfattas och accepteras i andras ögon. För att kunna skapa en trovärdighet i sitt resultat handlar det om att man utfört forskningen etiskt korrekt och att resultatet delas med de informanter som deltagit i studien. Det sistnämnda är viktigt för att informanterna ska kunna kontrollera och bekräfta om forskaren uppfattat deras verklighet på rätt sätt. Detta kallas respondentvalidering och kan ske på olika sätt (*ibid.*). Som forskare kan man lämna en redogörelse till sina informanter. Denna redogörelse innehåller vad informanten sagt under en intervju eller vad forskaren har sett under en observation. Man kan också ge en återkoppling till sina informanter gällande sina intryck och resultat, antingen muntligt eller skriftligt. Målet med denna respondentvalidering är att just få en bekräftelse på att forskarens resultat och tolkning stämmer överens med hur informanterna uppfattar det (*ibid.*). Dock gäller detta inte utan kritik. Det kan vara så att informanterna drar sig ur studien eller vill censurera vissa delar de sagt.

Bryman (2011) lyfter också fram att frågan kring om en informant verkligen på goda grunder kan ifrågasätta en forskares analys.

Tiden för vår studie räckte inte till för att återkoppla efter de genomförda intervjuerna till våra informanter. Vi valde istället att använda oss av begreppsvalidering (Kvale, 2008) genom att göra små, korta sammanfattningar under intervjuerna för att på ett sätt säkerställa att vi uppfattat det informanterna berättat på ett sätt som överensstämmer hur de menat det. Vi ställde också följdfrågor under våra intervjuer för att säkerställa att vi uppfattat det informanterna berättat på rätt sätt. Intervjuerna transkriberades i sin helhet vilket också det ökar trovärdigheten för studien. Vi har valt att inkorporera citat från våra intervjuer i vårt resultat för att synliggöra våra informanter. Trovärdigheten förstärks på så sätt eftersom det inte enbart är forskarens referering till informanternas utsagor som synliggörs (Bryman, 2011).

När det gäller kopplingen till den interna validiteten som handlar om sambandet mellan resultatet och den teoretiska tolkningen har vi fått vara uppmärksamma. Eftersom vi valt en deduktiv ansats så har vi fått arbeta aktivt med att inte tolka in för mycket i resultatet utifrån vår förvalda teori.

#### **4.5.2. Överförbarhet**

Överförbarheten handlar om hur pass flyttbart resultatet är från en miljö och kontext till en annan, således den kvantitativa externa validiteten (Bryman, 2011). Detta är givetvis ett problem inom den kvalitativa forskningen just eftersom metoden i mångt och mycket handlar om djup och inte bredd (*ibid.*). Vi har eftersträvat en bredd genom att vi intervjuat totalt sex stycken socialsekreterare som kommer från två olika enheter och kommuner. Vilka bakgrunder och åldrar våra informanter skulle ha var inget vi styrde över men vi fick ändå en bredd. Åldrarna varierade från 27 år till 57 år, alla var kvinnor och utbildade socionomer, en var även utbildad i sociologi. Hur länge varje socialsekreterare hade arbetat på nuvarande enhet varierade från ett år till fem år.

För att kunna skapa någon form av överförbarhet hänvisar Bryman (2011) till Geertz som menar att man som kvalitativ forskare bör eftersträva *thick descriptions*, på svenska: fylliga eller täta beskrivningar. Dessa täta beskrivningar av sitt resultat bidrar till en typ av databas varifrån andra personer sedan kan göra bedömningen om hur överförbart resultatet är till en annan kontext och miljö (*ibid.*).

En annan del som diskuteras i koppling till överförbarheten är generaliserbarheten (Kvale, 2008). Kritiker till den kvalitativa metoden menar att studier enligt denna metoden brister i just generaliserbarheten. Dock är inte syftet med kvalitativa studier att uppnå en statistisk generaliserbarhet eftersom urvalet inte skett slumpmässigt. Vi kan med grund i detta inte säga att vårt funna resultat är statistiskt generaliserbart just eftersom våra informanter inte slumpmässigt valts ut från en population. Det är viktigt att man är försiktig med att generalisera resultat, ett vanligt problem inom den kvalitativa metoden (Bryman, 2011). Eftersom våra informanter är utvalda som representanter för två olika enheter i två olika kommuner kan resultatet endast generaliseras till den kontexten. Ett fåtal intervjuer som görs i en viss organisation genererar ett resultat som är omöjligt att generalisera till andra miljöer (*ibid.*). Bryman (2011) menar således att resultat från kvalitativa studier ska generaliseras till teori, eftersom de inte går att generaliseras till population. Med vår studie och vårt urval av informanter vill vi skapa ett resultat som kan generaliseras till gräsrotsbyråkrati. Vi vill genom vårt resultat visa på hur socialsekreterare resonerar kring det som vi lyft fram som centralt för teorin. Genom att välja ut socialsekreterare från olika kontexter vill vi skapa en viss bredd och förståelse eftersom att resonemang inte är statistiskt kopplat till en viss kommun eller enhet, samtidigt som vi är medvetna om att vårt funna resultat kanske inte kan återfinnas i andra kommuner eller på andra enheter.



### **4.5.3. Pålitlighet**

Inom kvantitativ forskning kallas pålitlighet för reliabilitet (Bryman, 2011). Forskare ska inom den kvalitativa forskningen ha ett granskande synsätt för att kunna säkerställa tillförlitligheten. Detta görs genom att redogöra för alla steg under forskningsprocessen så att läsare kan följa vad man gjort och hur. I detta ingår också att bedöma hur berättigade teoretiska slutsatser är (*ibid.*). Vi har varit noga med att återge hur studien genomförts genom att bl.a. beskriva vår urvalsprocess och genomförandet av intervjuerna. Genom att vi varit öppna med hur vi gått tillväga kan utomstående granska och bedöma kvaliteten på de tillvägagångssätt som vi använt för vår studie.

Reliabilitet i kvantitativ forskning handlar mycket om hur pass replikerbar en undersökning är, alltså huruvida den kan upprepas eller inte (Bryman, 2011). Detta gäller inte på samma sätt i kvalitativ forskning eftersom det inte går att stoppa tiden i en social miljö. En kvalitativ undersökning kan aldrig upprepas eftersom den utgår från ett visst socialt sammanhang och en viss social verklighet. En kvalitativ studie handlar så pass mycket om faktorer som är icke-kontrollerbara, exempelvis relation till forskaren, tid på dygnet, omgivningen och förutsättningarna för intervjuerna. Även om en forskare till punkt och pricka hade följt en annan kvalitativ studies tillvägagångssätt så hade resultatet med största sannolikhet inte blivit det samma (Kvale, 2008).

### **4.5.4. En möjlighet att styrka och konfirmera**

Om man som samhällsvetenskaplig forskare har inställningen att det inte går att uppnå en total objektivitet är det viktigt att så gott det går säkerställa att man agerat i god tro (Bryman, 2011). Kvale (2008) skriver om objektivitet i den kvalitativa forskningen. Han skriver t.ex. om frihet från bias som bl.a. handlar om det som också Bryman (2011) skriver: att man inte ska ha låtit de personliga värderingarna eller den teoretiska inriktningen påverka varken studiens genomförande eller slutsatserna. Vi menar att vi agerat enligt god forskningssed och att vi inte låtit våra

personliga intressen eller värderingar styra hur studien utformats eller hur resultatet analyserats.

## **4.6. Forskningsetiska överväganden**

Enligt Kvale (2008) är det av vikt att etiska överväganden görs under hela intervjuprocessen, från början till slut. Inom forskningsetiken finns det fyra stycken huvudkrav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, u.å.). Vi har valt att presentera vart och ett av dessa krav nedan.

### **4.6.1. Informationskravet**

Som forskare har man en skyldighet att informera om syftet till de som medverkar i forskningen (Vetenskapsrådet, u.å.). Man ska också informera om att deltagandet är frivilligt och att informanten när som helst kan välja att avbryta sin medverkan i forskningen. Detta gjorde vi genom att skicka ut ett informationsbrev när vi efterlyste informanter som ville ställa upp på en intervju (bilaga 1). Informationen om att deltagandet är frivilligt och närsomhelst kan avbrytas samt om studiens syfte upprepades även vid intervjutillfället för att säkerställa att informanterna tillgodogjort sig informationen.

### **4.6.2. Samtyckeskravet**

Inför ett deltagande i en studie måste forskaren inhämta samtycke från informanterna (Vetenskapsrådet, u.å.). Informanterna ska ha möjlighet att påverka sitt deltagande genom att t.ex. kunna avbryta sin medverkan. Ett avbrutet deltagande ska sedan inte efterföljas av påtryckningar eller dylikt från forskaren (*ibid.*). Samtyckeskravet beskrivs ofta som informerat samtycke vilket bygger på att deltagare i en studie ska få information, som beskrivits under informationskravet ovan, innan samtycke ges (Kvale, 2008). Vi inhämtade muntligt informerat samtycke innan samtliga intervjuer påbörjades och påpekade att informanten själva hade makten över sitt deltagande eller icke-deltagande.

### **4.6.3. Konfidentialitetskravet**

Konfidentialitet betyder att information som kan identifiera deltagare i en undersökning inte ska presenteras i studien (Kvale, 2008; Vetenskapsrådet, u.å.). Kravet handlar också om att all information som rör just identifierbar fakta ska vara omöjligt för oberoende att komma åt (Vetenskapsrådet, u.å.). Detta krav har vi uppfyllt genom att anonymisera de kommuner och således de enheter vi valt att intervjua socialsekreterare vid. De enda som haft tillgång till intervjuinspelningarna och dess transkriberade material är vi två. Om informanterna uppgett information under intervjun som vi anser kan vara identifierbart har vi valt att göra det så anonymt vi kunnat alternativt uteslutit det helt från vårt resultat.

### **4.6.4. Nyttjandekravet**

Detta krav betyder att information som samlats in för ett specifikt syfte inte får användas i någon annan forskning eller för att påverka något beslut som rör den enskilde (Vetenskapsrådet, u.å.). Vi informerade våra deltagare innan intervjun om att all data som vi samlar in, anteckningar och ljudupptagningar, endast kommer användas i vår studies syfte. Vi berättade också att materialet kommer att förstöras efter att uppsatsen publicerats, både för att fastställa konfidentialiteten och för att fastställa nyttjandekravet.

## **5. Resultat och analys**

Vi har valt att integrera båda resultat och analys för att kunna presentera en helhetsbild av studien och för att läsaren lättare ska kunna koppla vårt resultat till tidigare forskning och teori. I detta kapitel kommer vi presentera vårt resultat och analysera det med hjälp av den redan presenterade tidigare forskningen och vårt valda teoretiska perspektiv samt koppla det till våra frågeställningar. Under det första avsnittet så kommer vi att belysa hur våra informanter benämner ett gott socialt arbete. Under vårt andra avsnitt ser vi i vilken grad som våra informanter upplever sitt handlingsutrymme. I våra informanters svar så fann vi hur organisationens ramar

återkom samt att handlingsutrymmet kunde återfinnas i socialsekreterarnas bedömningar och arbetsbelastning. I vårt tredje avsnitt avser vi att belysa de konflikter som uppstår olika krav som våra informanter stöter på i sitt arbete. Vi har valt att belysa hur våra informanter ser på organisationens, klientens och sina egna krav för att sedan se hur de förenar dem.

Resultatet och analysen presenteras med hjälp av citat för att tydliggöra empirin samt för att på ett tydligt sätt kunna koppla informanternas svar till forskning och teori. I de fall då det råder otydligheter kring vad informanterna menar har vi inom hakparentes förtydligat med vårt tillägg, t.ex. om de säger *dem* men refererar till klienter. I övrigt har följande talmarkeringar gjorts när vi återger citat:

*Talmarkering*

(...)

...

*Innebörd*

utesluten passage i citatet

kort paus

Resultatet grundar sig på sex stycken genomförda intervjuer på två olika enheter i två olika kommuner. Vi har valt att koda enheterna som A och B, detta för att bevara anonymiteten samt för att ge en tydlighet i likheter och skillnader när vi presenterar resultatet och analyserar det. På enhet A arbetar socialsekreterarna med funktionshinder för vuxna medan man på enhet B arbetar med försörjningsstöd. Namnen på våra informanter är fiktiva för att bevara deras anonymitet och i samma anda kommer vi inte heller nämna vilka kommuner informanterna arbetar i, detta har i citat bytts ut mot: [kommunen].

Hanna	Enhet A
Anette	Enhet A
Bodil	Enhet A

Maja	Enhet B
My	Enhet B
Kajsa	Enhet B

## 5.1. Det sociala arbetet

I detta avsnitt kommer vi belysa hur våra informanter upplever det sociala arbetet. Vi vill med detta se vad socialsekreterarna upplever är essensen och vad de anser är ett gott socialt arbete.

Samtliga informanter beskriver att de arbetar med människor på ett eller annat sätt. Våra informanter kan därför sägas vara gräsrotsbyråkrater då Lipsky (2010) menar att det är de som har direktkontakt med samhällets medborgare. Bodil på enhet A beskriver socialt arbete som "allt arbete som är i relation med någon annan". Samtliga informanter från enhet B beskriver att ett socialt arbete kan se ut på många olika sätt men att det i grunden just handlar om en mänsklig kontakt och om service. Brill (2001), som vi presenterat tidigare, skriver om National Association of Social Workers (NASW) riktlinjer och att dessa lägger fokus på det sociala arbetets uppdrag, värderingar och principer. Socialarbetare ska verka för att öka människors välbefinnande och bidra med att hjälpa sårbara gruppers grundläggande behov. Detta är något som citatet nedan från My på enhet B lyfter fram.

"Det kan vara antingen bara att man helt enkelt handlägger ekonomin under tiden en person behöver det eller att man kan ha långa samtal om personens situation och eller bara fungera som en samtalskontakt (...) eller att man hjälper personen vidare i livet genom samverkan och sådant (...)."

Även informanterna på enhet A lyfter fram sådant som kan kopplas till NASW's etiska riktlinjer. Anette uttrycker det som att socialt arbete är något man gör som gynnar och underlättar för andra människor. Hanna är även hon inne på samma spår när hon säger att socialt arbete är till för de "människor som behöver hjälp för att fungera i samhället", samma definition som Nationalencyklopedin (2016-04-24) använder sig av: "organiserad verksamhet (...) med fokus på svaga samhällskategorier". Det visar även att våra informanter har den altruism eller medmänsklighet

som Brill (2001) menar är en viktig drivkraft i arbetet. Informanterna säger sig arbeta utifrån deras professionella kompetens samtidigt som de försöker möta klientens behov.

My från enhet B påpekar i nedanstående citat att känslorna inför människorna man möter inte ska ta över i arbetet. Vi kan se hur hon upplever det som viktigt att se klienten samtidigt som hon måste förhålla sig professionellt till situationen för att på så sätt komma vidare. Hon beskriver också att det är en balansgång och att hon emellanåt måste vara hård gentemot klienterna för att de ska komma vidare.

”(...) det är lätt att tycka synd om. Och det blir inte professionellt att tycka synd om.”

”Och man får faktiskt vara lite hård ibland och det kan kännas som att det här inte var socialt arbete men i längden kanske det ändå gör att klienten själv ser till att lösa sin situation (...).”

Men My upplever balansgången som tuff och även Kajsa från enhet B påpekar hur hon emellanåt upplever sitt arbete som tungt. Hon beskriver hur hon, inför varje månad, känner en ständig stress både inför det administrativa liksom det känslomässiga kring klienterna i hennes arbete. Upplevelsen av att göra något viktigt men att inte riktigt räcka till känns även igen hos Hanna och Bodil från enhet A.

“Jag känner mig otillräcklig. Jag värderar ju det, jag känner att jag gör något gott men jag känner att jag inte alltid hinner med.” – Hanna, enhet A

“(...) det känns meningsfullt att man faktiskt gör en skillnad för många. Och sen... ja, det är inte alltid så roligt och meningsfullt heller, det är ju bara ett jobb också (...).” – Bodil, enhet A.

I slutet av citaten från Bodil kan vi se att hon anammat det som Meeuwisse och Swärd (2006) skriver om att det historiskt inom det sociala arbetet skett en förskjutning från att se arbetet som ett kall till att mer se det som ett jobb. Även om Bodil ser sitt arbete som meningsfullt så är hon också medveten om att det "bara är ett jobb". Det kan också vara ett tecken på det som Johansson (2007) skriver om att gräsrotsbyråkraten ibland behöver skapa ett avstånd till klienten för att kunna påskynda handläggningen. Hanna visar i citatet ovan prov på det som Brill (2001) skriver om att socialsekreterare idag känner sig överväldigade och maktlösa. Samtidigt som det sociala arbetet emellanåt ses som belastande så betonar Bodil och Hanna, liksom de övriga informanterna, att det sociala arbetet är ett väldigt viktigt och meningsfullt arbete som de värderar högt.

Genom historien har det sociala arbetet präglats av olika indelningar, avgränsningar och grenar (Meeuwisse & Swärd, 2006). Detta är något som Maja på enhet B synliggör när hon berättar att hennes arbete består av administrativa delar som att betala ut försörjningsstöd, men att hon främst upplever hur det sociala arbetet handlar om mötet med klienten och att få denne att komma vidare och bli självförsörjande. Även Kajsa på samma enhet åtskiljer ett socialt arbete från det administrativa arbetet. Det sociala arbetet handlar enligt Kajsa mer om motivationsarbete och ens bemötande gentemot klienter för att slutligen få klienten att klara sig själv i samhället.

Som vi tidigare lyft fram så går åsikterna ofta isär när man försöker precisera vad socialt arbete är (Meeuwisse & Swärd, 2006). Kajsa från enhet B beskriver det sociala arbetet som ett brett område. Både Anette och Hanna på enhet A säger att socialt arbete kan befinna sig på olika nivåer, en tanke som även återfinns i Nationalencyklopedin (2016-04-24) där de skriver att det sociala arbetet genomförs på olika nivåer. Hanna säger att hon arbetar på en individnivå men att det också finns de som arbetar med grupper. Även Bodil från enhet A beskriver det sociala arbetets olika grader mer kopplat till vad man arbetar med.

“Jamen, det finns ju socialt arbete som är behandlande mer och stöttande och motiverande. Alltså, utförarverksamhet till exempel, som hemtjänst och boendestöd och de som jobbar med det. Men också kuratorer, som jobbar på ett helt annat sätt eller om man är personal på boende, jämfört med på det sättet vi jobbar här som är myndighetsutövande där man inte har den nära relationen till klienterna eller brukarna. Där man inte träffas regelbundet på det sättet att man träffas varje dag eller varje vecka eller så. Så det är ju en indelning.”

Våra informanter fick alla svara på frågan gällande hur de skulle beskriva ett gott socialt arbete. Det som vi kan se är att samtliga socialsekreterare på enhet A lade fokus på att man ska få någon form av relation till klienten och uppnå ett mål. Samtliga informanter från enhet B beskriver även de att ett gott socialt arbete handlar om att de själva bidrar med något som gynnar klientens välmående.

”Ja det är väl ett arbete där man tillsammans med klienten kommer vidare (...). Det är väl ett gott socialt arbete och att man då är med och bidrar till det på något sätt. (...). Att man är ett stöd för klienten att komma ur den situationen.” – Maja, enhet B

Från enhet A påpekade Anette att ett gott socialt arbete handlar om att klienterna ska vara delaktiga medan Hanna sade att ett gott socialt arbete är “när man känner att man uppnår målet”. Bodil uttryckte sig på följande sätt:

“Att man kan bygga upp någon form av relation oavsett om den är kortvarig eller långvarig eller nära eller inte. Att man ändå har ett samförstånd och ja, förstår varandra och har respekt för varandra (...) att de [klienterna] kan känna förtroende för en och att vi kan ha respekt för dem och vad de tycker och känner. Och att man, ja, jag tycker ju alltid det är skönt till exempel om man ska ge ett avslag också att de kan förstå att man kan grunda beslutet att det inte blir personligt utan att det är så här för alla och det är byggt på lagstiftning och så att det inte



blir personangrepp åt något håll. Och att de inte ska känna sig kränkta heller.”

Att våra informanter ser deras relation till klienten som viktig tolkar vi, utöver en välvilja, har att göra med hur de som gräsrotsbyråkrater är beroende av en samhörighet och en relation med klienten (Lipsky, 2010). Detta eftersom det skapar det dagliga arbetet dels genom att klienten tar emot tjänsterna som erbjuds och dels genom att klienterna påverkar gräsrotsbyråkratens jobbinnehåll genom sina egenskaper. Våra informanter befinner sig i en symbios med sina klienter då båda till viss del är beroende av varandra.

Sammantaget så visar vårt resultat att ett socialt arbete har med människor att göra. Ett gott socialt arbete säger våra informanter främst handlar om att de, som socialsekreterare, är med och hjälper klienten. Hjälpen kan vara både stöttande liksom att få klienten att komma vidare. Samtliga av våra informanter kan således sägas ha altruism som en underliggande princip i deras förhållningssätt till yrket. Alla informanter uttrycker också att de upplever sitt yrke som meningsfullt. En informant uttryckte sig däremot om att arbetet hon utför ibland också bara är ett jobb. Känslan av att vara otillräcklig återkommer hos samtliga informanter som upplever att de vill göra mer än vad de kan och hinner. Det blir tydligt i vårt resultat redan här hur det sociala arbetet är förenat med vissa ställningstaganden och dilemman vilka vi kommer gå mer in på i nedanstående avsnitt.

## **5.2. Gräsrotsbyråkraten – handen mellan organisationen och klienten**

I detta avsnitt kommer två centrala teman att behandlas: organisationens ramar samt möjligheten till att göra individuella bedömningar. I organisationens ramar innefattar vi rutiner, riktlinjer och den övergripande lagstiftningen samt budget och hur våra informanter beskriver ledningen på enheten. Under bedömningar och arbetsbelastning kommer vi

presentera och analysera hur socialsekreterarna på de olika enheterna upplever sina möjligheter till att göra individuella bedömningar utifrån riktlinjerna, lagstiftningen och organisationens krav på masshantering samt hur de upplever sin arbetsbelastning och ärendemängd.

### **5.2.1. Organisationens ramar – styrning eller frihet?**

På grund av kompetens- och produktivitetsskäl behöver gräsrotsbyråkratier begränsas och konstrueras utifrån regler och specialisering (Lipsky, 2010). Handlingsutrymme skapas sedan i förhållandet mellan organisationens ramverk och den professionella kunskapen som finns inom yrkesrollen (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Detta ramverk sätts i första hand upp av den aktuella lagstiftningen där organisationen sedan utformar lokala riktlinjer och rutiner för hur arbetet praktiskt ska genomföras (Dunér & Nordström, 2006). Både informanterna från enhet A och B beskriver att det finns riktlinjer, rutiner och lagstiftning som mer eller mindre styr deras arbete. Den informant som utmärker sig är Anette från enhet A eftersom hon på ett annorlunda sätt beskriver sig själv kopplat till lagen:

“(...) jag vill ändå tänka på mig själv som en myndighetsperson som jobbar med och upprätta den lagstiftningen som vi har i Sverige.”

“(...) mitt jobb handlar om lagstiftning och att jag jobbar utifrån den (...)”

Vidare påpekar Anette att det är viktigt att klienterna får beviljat det de har rätt till och “varken mer eller mindre”. Detta p.g.a. “(...) att det faktiskt är samhället som står för kostnader för sådant som vi beviljar (...)”. Anette har här tydligt distanserat sig från klienterna hon möter. Johansson (2007) påpekar att gräsrotsbyråkraten behöver skapa ett avstånd till klienten för att handläggningen ska kunna gå snabbare samt för att avståndet fungerar som ett skydd men även begränsande. Anette beskriver sig vidare som en del av organisationen och att hon således anpassar sitt arbetssätt så att det passar med det som organisationen arbetar efter. Här

kan vi tydligt se att Anette intar en ställning som innebär att hon förlikar sig med lagstiftningen som råder och även de rutiner som finns på enheten.

På enhet A framkommer motstridiga åsikter gällande hur pass framträdande och styrande riktlinjerna, rutinerna och lagstiftningen är. Hur framträdande de uppfattas kan ha att göra med vad man personligt föredrar. Ofta är också lagar, rutiner och riktlinjer formulerade med ett svävande språk vilket gör att de behöver tolkas av gräsrotsbyråkraten själv (Lipsky, 2010). Man får då göra en tolkning där man i sitt arbete förhåller sig både till de organisatoriska och personliga motiven. I de två nedanstående citaten ger vi exempel på hur våra informanter uppfattar riktlinjerna och övriga dokument, hur pass tillgängliga eller inte de är.

“Sen kan jag ju uppleva att det kan saknas riktlinjer ibland också. Och att man får leta information på egen hand (...).” – Bodil, enhet A

“(...) jag tror att jättemycket finns på styrande dokument och i datorn, men när det väl uppstår en situation och när man är till exempel ny, när jag var det, då blir man så uppstressad så då har man inte ro att titta på rutiner, utan då springer man och frågar.” – Hanna, enhet A

I Hannas citat går det tydligt att se att hon känner att hon behöver väldigt mycket styrning, i alla fall som ny på enheten. Men även Bodil tycker att det saknas rutiner i vissa avseenden. Det handlingsutrymme som socialsekreterare utvecklar och formar i sitt arbete utnyttjas på många olika sätt (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Detta har bland annat att göra med personers olika erfarenheter. Som nyanställd har man inte så mycket erfarenhet av arbetet och det faller sig således naturligt att socialsekreteraren känner ett behov av tydliga riktlinjer. Byberg (2002) visar i sin studie att de socialsekreterare som arbetar i organisationer som har högre grad av regelstyrning också trivs bättre på sina arbeten än andra. Genom en standardiserad arbetsgång upplevde socialsekreterarna i den studien sig säkra. Vi ser i vår studie att informanterna från enhet A emellanåt känner att de saknar en högre regelstyrning, just för att de utan den kan

känna sig osäkra i sina bedömningar. Handlingsutrymmet upplevs i dessa situationer som för stort.

Anette från enhet A lyfter fram att det finns mycket som saknas gällande rutiner och riktlinjer. Hon berättar att det finns styrande dokument för hela kommunen "men det är sällan man orkar gå in där för att det är så rörigt och svårt att hitta". De rutiner som finns upplever hon som mer vägledande, dock beroende på vad det gäller. Från enhet B uppger Maja att det finns väldigt mycket rutiner som hon behöver förhålla sig till och My berättar hur hon upplever att riktlinjerna på enheten är tydliga och svåra att gå runt. Det går tydligt att se en skillnad mellan hur enhet A och enhet B uppfattar rutinerna. På den förstnämnda enheten uttrycker socialsekreterarna en avsaknad av rutiner och även en önskan om att de vore mer lättillgängliga. På enhet B däremot så ser man de som väldigt närvarande i arbetet men även styrande.

Som vi kan se i vårt resultat så uppkommer motstridiga uppfattningar kring hur mycket rutiner och riktlinjer enheterna har, hur tillgängliga eller inte dessa är och hur styrande socialsekreterarna upplever att de fungerar. My från enhet B berättar att hon tycker att det är nödvändigt med tydliga rutiner för att få en likvärdig syn mellan handläggarna men hon upplever sig inte som fångslad. Hon eftersträvar struktur på arbetet för att socialsekreterarna på enheten ska kunna veta hur de ska bedöma. My uppger att hon inte håller med alla riktlinjer men att hon inte kan strunta i dem och speciellt inte de som är kopplade till lagen. Hon ställer sig frågande till vissa riktlinjer men vet också att det inte är något som hon kan använda sitt handlingsutrymme till att förhandla bort. Även om hennes personliga åsikter säger en sak så är hon medveten om att lagen och organisationens ramverk går i första hand. Kajsa från samma enhet beskriver hur hon upplever att enhetens riktlinjer och rutiner begränsar henne och att det knappt finns något utrymme att ta små eller stora avsteg från dem. Det är tydligt att Kajsa känner sig styrd i sitt arbete och därav inte har någon frihet som hon själv får hantera (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Även Maja gör tolkningen att det är enhetens riktlinjer

och rutiner som ska följas. Hon berättar att hon inte går utanför riktlinjerna och om hon skulle göra det så ska det finnas:

“(...) väldigt goda skäl och då kanske det står redan i riktlinjerna vad som är skäl för man inte ska följa huvudlinjen (...) och då är det ändå inom riktlinjerna.”

Handlingsutrymmet kan genom citatet från Maja ses som redan reglerat av organisationen själv. På enhet A är socialsekreterarna olika inställda till om de kan göra avsteg från rutinerna och riktlinjerna. Hanna uppgav att man till en viss grad kan göra avsteg, Anette upplever sig kunna gå ganska mycket utanför rutinerna och riktlinjerna “om det var förankrat med förste socialsekreterare eller chef” medan Bodil ställde sig mer ambivalent till om hon kan göra avsteg eller inte:

“Alltså man skulle säkert kunna gå utanför eftersom man har delegation att fatta beslut och så vidare, men jag vet inte om det skulle vara... det skulle nog inte vara rätt, tänker jag. Och då skulle man, ja, det är ju arbetsfel tänker jag om man skulle agera helt fritt. Men jag tänker eftersom man har delegation så skulle man ju kunna säkert göra det utan att någon ser det. Men att...

*Intervjuare: Men du avstår då främst?*

Ja. Alltså... de är ju till för att följas, i alla fall riktlinjerna. Rutiner... är ju lite mer... det är ju ingenting man måste följa antar jag. (...)

Det är svårt för socialsekreterare att hantera de motstridiga krav som de ställs inför (Billquist, 1999; Kullberg, 1994). Hur dessa hanteras av den enskilde socialsekreteraren kommer således också leda till att de gör olika bedömningar, något som vi kommer att behandla i nästa avsnitt. Det som Anette uttrycker när hon säger att hon kan göra avsteg men att de då ska ha diskuterats med chef eller arbetsledare tyder på att hon har ett handlingsutrymme men att det är kontrollerat av organisationens ledning.

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) skriver att det på en arbetsplats utvecklas kulturer som gör att handlingsutrymmet nyttjas relativt lika mellan de olika socialsekreterarna. På enhet A kan då tolkningen göras att handlingsutrymmet är något för chefen eller arbetsledaren att godkänna.

De riktlinjer som organisationen sätter upp utformas med grund i bl.a. ekonomiska begränsningar (Dunér & Nordström, 2006). Budgeten är således ytterligare en faktor som kan uppfattas styrande och begränsande i arbetet som socialsekreterare utför. Gräsrotsbyråkratier riktar sig mot allmänheten med kostnadsfri hjälp, men de har samtidigt begränsade resurser (Lipsky, 2010). För våra informanter på enhet B upplevs budgeten inte vara något som de behöver förhålla sig till. Kajsa beskriver det som att hon inte behöver tänka på budgeten då socialsekreterarna på enheten är "(...) väldigt hårt styrda, så vi kommer inte göra fel egentligen". Citatet kan kopplas till att hon också upplever sig hårt styrd av rutinerna på enheten. My från samma enhet beskriver hur socialsekreterarna brukar få beröm för att de håller sig under budgeten. På enhet A uppfattas närvaron av budgeten olika mellan socialsekreterarna. Anette säger att hon inte upplever sig styrd av budgeten:

"Nej. Det har jag faktiskt aldrig känt. För vi har pratat väldigt lite om budget. Alltså jag har ju vetat att den är dålig och att vi ligger back och så men, jag har aldrig fått till mig att jag ska tänka över beslut eller skära ner på beslut eller så för att jag ska tänka budget."

Hanna berättar att det finns en budget som är begränsande men upplever inte sig själv vara styrd av denna, även om tänket finns i bakhuvudet. Hon säger att hon aldrig skulle ge avslag för att en insats kostar pengar men att man ibland kan vara stressad över t.ex. vårdplaneringar. Även Bodil svarar att hon aldrig fått till sig att hon skulle behöva ge avslag på en insats för att den kostar för mycket pengar. Hon beskriver sedan faktorer som enligt vår tolkning är indikatorer på det motsatta:

“Sen är det klart att vi ska tänka ekonomiskt. Och det är ju rimligt att vi i första hand ska använda våra egna utförarverksamheter och inte köpa utförandet om det kan tillgodoses, för det blir billigare. Och också till exempel våra särskilda boenden att man först kollar vad finns inom staden, kan det verkställas inom staden, för köper man platser utanför staden, eller privata verksamheter, så kostar det ju väldigt mycket mer, oftast. Och det är ju skattepengar som inte egentligen ska behöva gå till det, tänker jag.”

Det blir väldigt tydligt i citaten som vi presenterat ovan att våra informanter inte initialt känner sig begränsade av budgeten. Men vid vidare analys och tillsammans med det vi beskrivit gällande hur pass styrda de känner sig av rutiner och riktlinjer ser vi att budgeten implicit ändå styr deras arbete. Som vi lyft fram så berättade t.ex. Kajsa från enhet B att hon inte tänker på budgeten. Dock säger hon senare under intervjun att hon måste prioritera budgeten snarare än klienten och att “det är lite orättvist därför att det inte är människan som kommer först utan budgeten”. Hon menar vidare att många klienter inte kommer få den hjälp som de behöver på grund av det. Resonemanget som hon har här visar på det som vi i nästa avsnitt kommer synliggöra ännu tydligare, nämligen hur organisationen är tvungen att specialisera sig och förhålla sig till sina ekonomiska begränsningar (Lipsky, 2010).

Ytterligare ett exempel på motstridiga utsagor kommer från My, även hon från enhet B. Hon beskriver, som vi lyft fram, att det finns tydliga rutiner och riktlinjer på enheten och att de är svåra att gå runt. Samtidigt säger hon att hon inte känner sig fångslad av rutinerna men att de ska följas även om hon ibland ställer sig frågande till dem. Detta kan ses som att hon omedvetet blivit en del av organisationen, på samma sätt som vi tidigare beskrivit Anette från enhet A. Det verkar som om My inte själv är medveten om att hon i sitt dagliga arbete ställs inför det tydliga dilemma hon beskriver: även om hon inte håller med om enhetens riktlinjer så tvingas hon följa dem.

Gräsrotsbyråkraten, i detta fallet socialsekreteraren, är organisationens ansikte utåt och det är hen som dagligen möter klienterna (Lipsky, 2010). Socialsekreterare arbetar enskilt på socialtjänsten och det kan då bli svårt för organisationens ledning att mäta effektiviteten i det arbete som gräsrotsbyråkraterna utför. Ett sätt för ledningen att kontrollera arbetet är genom de riktlinjer som sätts upp i organisationen. Ledningen var något som återkom hos informanterna både på enhet A och på enhet B. Socialsekreterarna på enhet A upplevde att ledningen litade på att socialsekreterarna gjorde bra bedömningar baserade på lagstiftning och riktlinjer, socialsekreterarna kände sig således inte övervakade. Ledningen på enhet A kan tolkas ha stor tillit till socialsekreterarnas omdömesförmåga när det gäller att tolka rutinerna (*ibid.*).

Både My och Kajsa från enhet B beskriver hur de brukar samråda med arbetsledarna i beslut som avviker från det vanliga. De berättar att arbetsledarna brukar ha insikt i vad man gör för bedömningar då de brukar prata med dem om sina ärenden. My säger att kontrollen från arbetsledarna är bra, men upplever ändå en osäkerhet:

“(...) jag tycker ändå att det är bra att de kollar för det är både att man kan upptäcka när det blir fel eller olika så att man kan uppmärksamma lite vad det är för saker folk gör olika (...).”

“Det är ju lätt att det går över i att man känner att man inte är litad på och så får det ju inte kännas för då blir det inte roligt att jobba.”

Det senare citatet känns igen i det som Kajsa beskriver gällande ledningens kontroll. Hon upplever att en större tro och mindre kontroll från ledningen hänger ihop med en tro på socialnomen som profession. Hon uttrycker att det är upp till arbetsledaren om hon får göra avsteg i sina bedömningar eftersom det annars blir tjänstefel vilket hon naturligtvis inte vill begå. På enhet B kan vi sammanfattningsvis säga att ledningen inte verkar ha lika stor tilltro till socialsekreterarnas egen tolkning av rutinerna som de hade på enhet A. Detta kan tänkas ha att göra med de olika



typerna av verksamheter. På enhet B berättade socialsekreterarna att det fanns väldigt mycket rutiner och riktlinjer som fungerar styrande för deras arbete. På så sätt kan man också se att de naturligt känner sig mer övervakade och kontrollerade av ledningen på enheten.

Sammanfattningsvis visar vårt resultat på hur socialsekreterarna på enhet A tycker att det saknas rutiner medan de på enhet B berättar att det finns mycket styrande rutiner och riktlinjer. Det gemensamma för de båda enheterna är att de upplever sig styrda av de dokument som finns och att de i varierad utsträckning kan göra avsteg från rutinerna. Det som socialsekreterarna oftast påpekar är att lagar, rutiner och riktlinjer finns till för att följas. Vissa reflekterar kring denna styrning mer än andra. Handlingsutrymmet ses vara kopplat till arbetsledare och chef. Så gott som samtliga informanter uppgav att de kan göra avsteg först om det är förankrat med ledningen. Enhetens budget var inget som våra informanter kände sig direkt styrda av. Dock framkom vid närmare analys av deras utsagor att budgeten gjorde sig väl påmind i deras vardagliga arbete, i tankesättet eller som inkorporerade delar av rutinerna. Avslutningsvis var socialsekreterarnas uppfattning om ledningen olika på enheterna. Informanterna på enhet A upplevde stor tillit från ledningen och ingen oroväckande styrning medan ledningen på enhet B, utifrån informanternas berättelser, inte verkade ha lika stor tilltro till socialsekreterarnas förmåga att tolka rutinerna. I avsnittet som följer kommer vi beröra hur våra informanter upplever sig kunna göra individuella bedömningar i sitt arbete samt hur de uppfattar sin arbetsbelastning.

### **5.2.2. Bedömningar och arbetsbelastning**

Som vi tidigare skrivit så ställs gräsrotsbyråkraten inför olika krav och dilemman. Ett sådant dilemma är det som beskrivits av Järvinen och Mik-Meyer (2012): socialsekreteraren ska både fungera stöttande för klienten och ta hänsyn till de lagar som råder. Kullberg (1994) skriver att socialsekreterare måste hantera dessa olika krav som hen möter vilket kan leda till att olika bedömningar kan göras. På frågan om våra informanter

bedömer likadant i liknande situationer svarade de flesta att det sällan uppstår två likadana situationer eftersom olika faktorer ofta skiljer sig mellan olika klienter. Men om de skulle ha två klienter med exakt likadana situationer framför sig så skulle de bedöma likadant. My på enhet B säger följande om att göra avsteg från rutinerna och riktlinjerna:

“(...) Ju tydligare koppling desto svårare är det ju att bedöma nåt annat. Men vissa grejer är ju bara sånt som [kommunen] har bestämt att så här tänker vi i såna här ärende och då är det kanske lite mer flexibelt och lite mer rörligt beroende på situationen.”

I det som My beskriver så handlar det återigen om hur rutinerna tolkas av den enskilde socialsekreteraren (Lipsky, 2010). My belyser att det är svårare att göra avsteg från riktlinjerna om det finns en tydlig koppling till lagstiftningen. Om denna koppling är mer diffus och det handlar om kommunens bestämmelser så kan hon vara mer flexibel och göra individuella bedömningar. På enhet A svarar alla informanterna att de upplever att det finns utrymme för att göra individuella bedömningar. Bodil nämner dock likabehandlingsprincipen och att det “ska ju inte handla om att jag helt fritt ska kunna ge någon mycket och någon annan lite beroende på vad jag känner”. Anette beskriver individuella bedömningar som att se helheten:

“Att man liksom får se till helheten för varje person (...) man får ju se till omständigheter (...) så att jag kan ändå tycka att man kan vara flexibel utifrån hur det faktiskt ser ut i verkligheten för personer.”

Anette har tydligt tolkat de rådande rutinerna som att det övergripande målet är att se till helheten och att det är den bilden som går först. Dock säger hon också att det inte går att bevilja saker bara för att hon eller klienten vill utan att det är lagstiftningen som begränsar arbetet, men på ett bra sätt. Denna ambivalens mellan lagstiftningen, vad hon själv anser och vad klienten tycker är även något som Hanna på samma enhet beskriver i nedanstående citat.

“(…) Jag kan ju inte bara... ibland kan ju hjärtat säga något, men lagstiftningen och riktlinjer och allt annat säger nånting annat. Och det kan vara svårt ibland när man ser och så vill man så gärna, men så tänker man att det här går inte.”

Hanna befinner sig tydligt i ett dilemma som hon tycker är jobbigt eftersom hon slits mellan olika krav och förväntningar (Järvinen & Mik-Meyer, 2012; Lipsky, 2010; Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Billquist (1999) skriver specifikt om dualismen som socialsekreterare möter och att de upplever sig låsta när det kommer till att tillgodose klienters behov och att följa lagar, rutiner och riktlinjer. Just denna låsning kan man se en tendens av i det som Hanna uttrycker: hon vill, men det går inte.

Kajsa på enhet B tolkar rutinerna som om det inte finns tillräckligt med utrymme till att göra egna bedömningar. Hon berättar att hon vill ha ett större utrymme för individuella bedömningar och hon vill också jobba mer självständigt, fristående från enhetens rutiner och riktlinjer. I citatet nedan beskriver Kajsa hur hon och kollegorna emellanåt går utanför enhetens regler och gör egna bedömningar:

“Enligt våra regler måste man träffa dem [klienterna] varje månad men jag, som många andra, kan vara lite flexibla och ha individuell bedömning angående till exempel om det är ett soft ärende. (...) Men jag försöker att träffa dem för det är viktigt och jag tycker det är bra faktiskt.”

De individuella bedömningarna som Kajsa känner att hon kan göra är således av en mer praktisk art. Hon säger att hon ibland inte träffar sina klienter varje månad, även om reglerna på enheten säger att socialsekreterarna ska göra det. Lipsky (2010) beskriver att gräsrotsbyråkratier behöver specialisera sig för att kunna upprätthålla en produktivitet. Denna specialisering är något som Maja på enhet B beskriver samt hur den fungerar begränsande i hennes kontakt med klienter:

“Och sen är det klart att utifrån våra rutiner och regler och ledningen så ska vi ju inte kanske hjälpa till med vad som helst heller, även fast man kan tycka att det hade gått fort och enkelt och du underlättar väldigt mycket för klienten.”

Verksamheter byggs på masshantering, alltså en tanke om att ett visst antal ärenden ska handläggas på en viss tid (Lipsky, 2010). Hur organisationens karaktär av masshantering ser ut syns i gräsrotsbyråkratens arbete, således i ärendenas antal och art. Kajsa på enhet B upplever att hennes ärendebelastning är väldigt hög då hon har 46 stycken klienter på sin tjänst där de flesta är av arbetsbelastande art. Anette på enhet A upplever också att hennes ärendebelastning är relativt tung medan Bodil och Hanna uppger att den varierar över tid. Maja från enhet B håller också med om att det varierar över tid, men att det generellt är mycket att göra medan My på samma enhet upplever sig ha en låg arbetsbelastning. Sammanfattningsvis kan man i detta avseende se att det inte finns någon enhetlig uppfattning om ärendebelastningen på de olika enheterna utan att bilden varierar från socialsekreterare till socialsekreterare.

Hanna från enhet A lyfter fram att hon upplever sig vara begränsad i sitt arbete, men säger ändå att det finns utrymme för henne att göra individuella bedömningar. Dock lyfter hon fram att när man är stressad så finns inte tiden till att hinna reflektera så mycket som man kanske hade velat göra annars. Hanna säger också att hon hela tiden har i bakhuvudet att det ska gå fort och att detta är bidragande till att hon inte alltid hinner göra individuella bedömningar. Det som Hanna säger anspelar på den effektivitet som genomsyrar olika gräsrotsbyråkratier och tanken om masshantering (Lipsky, 2010). Även Bodil och samtliga informanter från enhet B säger att tiden fungerar begränsande i deras arbete eftersom den inte räcker till. Citatet nedan berör det som Astvik och Melin (2012) skriver om att när tiden inte räcker till för det arbete socialsekreteraren är ämnad att

göra kommer en känsla av otillräcklighet att växa fram. Denna känsla blir en tung börda för socialsekreteraren att bära.

“Ja, alltså rent tidsmässigt kan jag tycka tiden begränsar en ibland. Att man känner man inte räcker till. Att man önskar man kunde göra mer, att man vill vara tillgänglig på telefon och handlägga fort och skriva bra utredningar och... ibland går det inte ihop. Så det kan kännas begränsande ibland när det blir på det sättet.” – Bodil, enhet A

Både Lipsky (2010) och Johansson (2007) lyfter fram att ärendens art, hur lång tid de tar att handlägga samt vilka tidsmässiga krav organisationen har påverkar den enskilde socialsekreterarens arbete. I och med välfärdsstatens utveckling till att innefatta mer tidskrävande kontroll och utvärdering, så läggs mindre tid på det som litteraturen lyfter fram är grunden i det sociala arbetet: att stötta, hjälpa och behandla klienter (Järvinen & Mik-Meyer, 2012). När socialsekreterare upplever att resurser och tid inte räcker till utvecklar de strategier för att kunna hantera arbetsituationen. En av dessa strategier har synliggjorts av Kajsa på enhet B då hon beskrev att hon ibland inte träffar alla sina klienter varje månad. Detta är ett tecken på den kravsänkande strategin (Astvik & Melin, 2012). Denna strategi tar över när socialsekreteraren försökt arbeta kompensatoriskt, alltså t.ex. arbetar övertid för att balansera arbetskraven och resurserna. När socialsekreteraren inser att det inte längre är hållbart att kompensera så tar den kravsänkande strategin över och hen får då acceptera en lägre kvalitet i sitt arbete.

Sammantaget framkommer ur vårt resultat att socialsekreterarna på enhet A generellt upplevde att de i större utsträckning kunde göra individuella bedömningar än de på enhet B. Dock påpekade så gott som alla informanter att de måste följa lagstiftningen och rutinerna och att de inte kan bedöma på annat sätt baserat på hur de själva känner eller vilka krav som klienten ställer. När det kom till hur våra informanter upplevde sin arbetsbelastning fanns det ingen återkommande bild som kunde sägas gälla generellt på de olika enheterna. Tiden var dock något som i princip

alla informanter nämnde. De känner sig stressade och att de inte har tid för att alltid göra det goda arbete de har intentionen att utföra. Tiden fungerade således begränsande för samtliga informanter. I nästkommande avsnitt kommer vi belysa de olika krav som våra informanter beskriver kommer från organisationen, klienten och även de egna kraven på arbetet. Vi kommer avsluta med att belysa hur socialsekreterarna sedan förenar dessa krav i arbetet.

## **5.3. Olika krav**

I detta avsnitt kommer fyra centrala delar behandlas: organisationens krav på socialsekreterarna, klienternas krav på socialsekreterarna, socialsekreterarnas krav på det egna arbetet och slutligen hur kraven möts. Vi vill med denna uppdelning förtydliga de konflikter som kan uppstå i våra informanters arbete där diverse krav ställs från olika håll samt hur de hanterar dessa.

### **5.3.1. Organisationens krav på socialsekreterarna**

Vi har i tidigare avsnitt lyft upp att organisationen via olika medel styr och kontrollerar gräsrotsbyråkratens arbete. Vi ser också hur organisationen förväntar sig att gräsrotsbyråkraterna ska följa dess regler och riktlinjer (Lipsky, 2010) vilket verkar vara införlivat hos våra informanter. Anette och Bodil på enhet A beskriver att organisationen förväntar sig att de ska ansvara för de klienter och ärenden som ligger på deras tjänster liksom att de ska hinna med att handlägga dem enligt lag och i enighet med riktlinjer, rutiner och den information som de får till sig från arbetsledare och chefer. Samtliga informanter från enhet B berättar även de om hur man förväntas följa organisationens krav i form av riktlinjer, regler och dylikt. Utöver att man ska hålla en kvalitet i sitt arbete genom att följa organisationens regler så berättar Maja och Kajsa även hur de upplever krav om snabb och effektiv handläggning vilket de emellanåt ser som orealistiska krav.

“Jag tycker ju att organisationen ibland ställer för höga krav rent generellt (...) när arbetsbelastningen blivit högre så har man ändå inte

sänkt kraven på vad man ska göra i ärendena. (...). Och det är klart att man inte hinner med och göra lika kvalitativt bra arbete när man får fler ärenden.” – Maja, enhet B

“Man har många, många överraskande situationer hela tiden, varje dag. Saker och ting händer, extra saker finns runtomkring varje klient. Då om man tänker på kravet från organisationen så tycker jag att vissa krav är lite orealistiska.” – Kajsa, enhet B

Även Hanna från enhet A säger att organisationen ställer “väldigt höga krav, det är mycket vi ska göra”. Hon pratar om dokumentation och journalföring samt att de ska arbeta skyndsamt med ärenden. Utöver de ovanstående kraven nämner Bodil saker som anspelar på tillgänglighet för klienterna som t.ex. att ha telefontid. Som vi lyft fram tidigare så önskar Bodil att hon hade kunnat vara mer tillgänglig för klienterna.

Sammanfattningsvis beskrev både informanter från enhet A och B likartade krav från deras organisationer. Organisationens krav präglar deras förhållningssätt och handlingsutrymme gentemot vad de anser att de kan göra i sina ärenden. Vårt resultat har redan tidigare bekräftat detta, men här blir det tydligt att informanterna upplever kraven som just orealistiska.

### **5.3.2. Klienternas krav på socialsekreterarna**

Både Anette och Bodil på enhet A samt alla informanter från enhet B berättar att klienter kan ha både höga och låga krav, vissa ställer knappt några krav alls medan andra klienter ställer krav på att handläggningen ska gå fort och att man ska vara tillgänglig. Anette säger också att hon upplever att klienterna kan tycka att hon ska “ordna med saker som ligger utanför mitt uppdrag”. Hanna på enhet A säger att klienterna ställer väldigt höga krav, främst på att det ska gå fort. Hon berättar också att hon tycker att det är bra att de ställer så pass höga krav och förväntar sig mycket, men påpekar samtidigt:

“(...) jag önskar att jag kunde göra mycket, mycket mer och handlägga mycket snabbare.”

Kajsa på enhet B berättar om hur hon brukar uppmuntra klienterna att ifrågasätta och att ställa krav men att vissa klienter har så höga krav att även ifall de får information om att de inte kan få hjälp så ger de sig inte. Lipsky (2010) menar att även om klienten vill bli uppmärksammad av gräsrotsbyråkraten utifrån dennes individuella och mångfacetterade situation så kommer gräsrotsbyråkratier förenkla och anpassa klienten för att effektivt kunna kontrollera och hantera dem. Medan Kajsa försöker informera klienten om att hon inte kan hjälpa till så försöker My på samma enhet förskjuta ansvaret till klienten själv:

“Sen är det ju vissa klienter som kräver, eller önskar att man ska hjälpa till med mer saker än vad man gör och det är ju kanske inte av tidsbrist eller elakhet som jag inte hjälper till med att göra vissa saker utan för att jag inte tycker att jag ska ta över det från dem.”

Både Kajsa och My kan på olika sätt sägas använda sig av ett avvisande handlings sätt (Dunér och Nordström, 2006). De krav som de anser att de inte kan eller borde hjälpa klienten med bemöter de genom att avleda dennes ansökan. Mys intention är att klienten själv måste ta ansvar medan Kajsa står för en öppen kommunikation genom att vara tydlig med vilken makt hon har och vad hon kan göra i klientens situation.

My säger att även om klienten ställer krav om att hon ska vara lättillgänglig och effektiv i sin handläggning så är det mer hon som ställer krav på klienten än tvärtom. Maja är inne på samma spår och pratar om att klienten har både rättigheter och skyldigheter:

”Jag försöker dels att lyssna på klienterna och vad de har att säga men sen tänker jag även på att informera om de bitarna som de själva inte känner till. Om vad de har rätt till (...). Och det är väl kanske oftare som



man påtalar vad de har för skyldigheter och säger vad de bör göra för att de ska ha rätt till försörjningsstödet. Men samtidigt tänker jag att det är något som ligger i klientens intresse.”

Även socialsekreterarna på enhet A beskriver klienternas rättigheter. Hanna beskriver att hon försöker bemöta klientens intressen och rättigheter på ett så respektfullt sätt som möjligt genom att bl.a. informera om processen. Anette berättar att hon anser sig ha en skyldighet att informera om klienternas rättigheter men att hon också behöver avgränsa sig gentemot sina klienter:

“Och ibland kanske man ska förklara hur och verkligen hjälpa till med det men ibland så måste man vara jättekort, bara nej, lös det hur du vill men jag kan inte hjälpa dig med det överhuvudtaget. Och då är det för att det ligger så långt borta från det jag gör, att man inte orkar gå in i det eller bör gå in i det.”

De krav som gräsrotsbyråkrater har på klienter är som vi tidigare nämnt ett sätt att kontrollera klienten och att få denne till att passa in (Lipsky, 2010). Makten som gräsrotsbyråkrater har kommer till uttryck genom olika användning av kontroll så som lagar och riktlinjer, men också materiella resurser, kunskap och expertis (Dunér & Nordström, 2006). När våra informanter säger sig ställa krav på sina klienter så är det alltså en slags inskolning för hur klienten kan komma in i systemet och organisationen som de arbetar efter. Klienten blir i denna process klient och lär sig hur hen förväntas agera och göra för att få den hjälp de söker (Lipsky, 2010). Detta kan även liknas vid det som Dunér och Nordström (2006) säger om hur biståndsbedömaren använder sin makt för att påverka klienterna till en önskad riktning för att på så sätt uppnå en balans mellan kraven och förväntningarna i beslutsprocessen.

Sammanfattningsvis så beskriver majoriteten av våra informanter hur de möter klienter med både höga och låga krav. Kraven handlar framförallt om att socialsekreterarna ska vara tillgängliga och att handläggningen ska

gå fort. Att klienter har höga krav är något som uppmuntras av både informanter från enhet A liksom B, men samtidigt så behöver de emellanåt avgränsa sig i sitt uppdrag när de upplever klientens krav som orealistiska gentemot vad de kan eller bör göra. Vårt resultat bekräftar således det Lipsky (2010) säger om att klienten måste förenklas och anpassas för att bli hanterbar och vi ser hur ansvaret för detta ligger på gräsrotsbyråkraterna, våra informanter.

### **5.3.3. Socialsekreterarnas krav på det egna arbetet**

Vi har i tidigare avsnitt berört hur vårt resultat speglar gräsrotsbyråkratens dilemma av att både tillgodose klientens behov liksom att följa organisationens uppsatta regler, riktlinjer och ramar. När våra informanter fick frågan om vad de hade för krav på sitt arbete så svarade samtliga på enhet B att deras egna krav till stor del handlade om att följa de regler som finns. Även om reglerna inte alltid kändes helt rätt och var det som informanterna ville så beskrev de hur detta ändå var ett krav som de hade: att kunna avstå från den personliga åsikten. Detta är även något som vi lyft fram tidigare beträffande My, hur hon är tvungen att lägga sina egna åsikter åt sidan. I nedanstående citat utvecklar hon denna tankegång:

“Man vill känna att man gör rätt gentemot de regler man har att förhålla sig till även om man inte alltid håller med. Det är det jag menar med att det kan kännas bra rent professionellt att jag tog ansvaret, att jag gjorde det här även fast jag inte tyckte det var kul eller riktigt bra så har jag gjort det och då kan jag vara ärlig med det.”

Ovanstående informant ställer alltså kravet på sig själva att följa organisationens uppsatta ramar vilket bekräftar det som Billquist (1999) skriver om att biståndsbesluten i slutändan styrs av de administrativa och byråkratiska inslagen. Men här kan vi se en ambivalens då informanterna på enhet B utöver att göra rätt enligt lagar och riktlinjer uppgav att deras krav på sig själva även handlade om att göra det bra för klienten och hjälpa denne till att komma vidare. Dilemmat av att å ena sidan se till

organisationens krav och å andra sidan bemöta klientens behov (Billquist, 1999; Järvinen & Mik-Meyer; Kullberg, 1994) blir här införlivat och informanternas roll som gräsrotsbyråkrater kan sägas vara konfliktfylld. Detta främst då de verkar sakna det handlingsutrymme som Lipsky (2010) menar behövs för att möta klienten med flexibilitet, service och situationsanpassning. Enligt My på enhet B så ska man, om man hinner, göra det som man tycker behövs i ett ärende. Kajsa från samma enhet upplever att hon vill ha mer handlingsutrymme och att organisationen där av borde sänka sina krav medan klienten borde höja sina. Kraven som Kajsa har på sig själva handlar om att kunna hantera alla aspekter i hennes ärenden på ett "riktigt genomtänkt" sätt. Kajsa säger att hon är medveten om att detta är höga krav. Både Hanna och Anette på enhet A beskriver även de att de har höga krav på sig själva och arbetet de utför där de vill hjälpa klienterna. Bodils krav innefattar att ha ett gott bemötande, försöka att vara trevlig och professionell samt producera välskrivna dokumentationer. Hanna och Anette, liksom Maja från enhet B, uppger att de har fått sänka sina krav med tiden.

"(...) jag tror att med åren, (...), så blir det ändå lättare att kanske hantera kraven som man har på sig själv och som arbetsgivaren har och sen vad man har för tidsutrymme där man kanske får sänka kraven på sig själv mot vad man tänker på vad man ska åstadkomma. Man kanske inte kan ha lika höga krav att man ska utföra mirakel som man egentligen skulle vilja." – Maja, enhet B

"(...) men någonstans försöker jag också landa i att jag inte kan bära en klient på mina axlar som jag gjorde i början. (...) Men jag tycker det är väldigt viktigt och ändå ha kvar höga krav så att det blir så bra kvalitet som möjligt för det är ett väldigt viktigt jobb vi gör." – Hanna, enhet A

"(...) i och med att man ibland har väldigt mycket att göra, så då får man kanske sänka sina krav lite grann (...) Men har man lugnare så är det klart man ställer högre krav att man ska göra... vara mer noggrann i det

man gör och skriva lite bättre utredningar eller att man lägger mer tid på dem [klienterna] (...).” – Anette, enhet A

Anette fortsätter beskriva hur hon hanterar de situationer då hon har mycket att göra och berättar att hon då får prioritera bort att träffa klienterna. Hanna tänker på att hon ofta inte är den enda myndighetspersonen i klientens liv och därmed kan sänka kraven. Kravet om att följa organisationens ramar prioriteras framför att gå efter klientens behov och det som socialsekreterarna själva anser behövs i ärendet. Denna prioritering verkar bero på den effektivitet som gräsrotsbyråkrater förväntas ha i sitt arbete (Lipsky, 2010) varpå vårt resultat sedan tidigare visat att tiden är en avgörande faktor för socialsekreterarnas egna ställda krav. I början av sina yrkesliv kan Maja, Hanna och Anette sägas ha tillämpat den kompensatoriska strategin som beskrivits av Astvik och Melin (2012). Till slut har de varit tvungna att övergå till den kravsänkande strategin, likt vi tidigare beskrev att socialsekreterarna också gjorde när de upplevde att tiden inte räckte till för deras arbete. För att överleva i sitt yrke var alltså Maja, Hanna och Anette tvungna att acceptera en sämre kvalitet i deras utredningar.

Sammanfattningsvis så ser vi hur vårt resultat visar att informanterna har krav på sig själva där de både vill möta klientens liksom organisationens krav och förväntningar. Informanterna ställer krav på sig själva att de ska ha ett gott bemötande gentemot klienten och göra det man kan för att hjälpa denne. Både informanter från enhet A och B beskriver dock hur de har fått sänka sina krav av vad de själva kan åstadkomma. Deras kravsänkning tolkar vi beror på organisationens krav kombinerat med den medföljande knappa tiden. I nedanstående avsnitt kommer vi att lyfta fram hur informanterna beskriver hur de gör för att förena kraven som organisationen, klienten liksom de själva har och vad som i denna process får stå tillbaka.

### 5.3.4. Kraven möts

När det kommer till att förena de olika kraven säger Bodil på enhet A att man ska se sig som en myndighet och Anette, på samma enhet, försöker tänka på vad som är hennes uppdrag. Hon nämner att det är svårare att säga emot organisationens krav och att man gentemot klienten behöver avgränsa sitt uppdrag och tydligt förklara vad man kan hjälpa till med och inte. På enhet B upplevde samtliga informanter att det vanligtvis var klientens krav som fick stå tillbaka. Enligt Kajsa kan en klients önskan om snabb handläggning få vänta länge på grund av organisationens krav. Maja uttrycker sig såhär på frågan om vilka krav som får stå tillbaka:

”Klientens krav. Med hur snabb man är och hur tillgänglig man är. (...). Och sen är det väl ens egna krav och sist arbetsgivarens krav för det måste man ju ändå gå på (...), det är ju arbetsgivaren som bestämmer vad man ska göra i arbetet.”

Som nämnts under föregående avsnitt blir det här återigen tydligt att besluten i slutändan styrs av de administrativa och byråkratiska inslagen (Billquist, 1999). Klientens krav får ofta stå tillbaka men våra informanter beskriver hur de trots allt kan göra en viss prioritering mellan kraven varpå de kan sägas ha en frihet i sitt arbete (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Hur omfattande friheten och ansvaret är ligger däremot i hur socialarbetaren väljer att hantera den och personer med olika erfarenheter kan hantera det olika. Hanna från enhet A säger att det är ett lärande om att prioritera det viktigaste för en själv och klienten. Hon försöker möta kraven som kommer från olika håll och i slutändan handlar det om att försöka hitta en balans i vad som är viktigast.

Maja, från enhet B, liksom Hanna menar att de båda kraven, från klienten och organisationen, har upplevts som svårförenade. Kajsa upplever även hon att en förening av kraven är väldigt svår men att det samtidigt är det viktigaste i arbetet. Hon berättar om hur hon emellanåt har tappat förtroendet helt och hållet för ledningsgruppen då de gått emot hennes

bedömning av klientens behov. I de situationer där Kajsa upplever sig ha litet handlingsutrymme att påverka hennes ärenden kan det gå så långt att hon ser det som en "orsak att inte jobba med det här yrket". Detta vore att tillämpa exit-strategin då denna innebär en flykt från ett arbete där socialsekreteraren känner att hen inte längre kan vara professionell (Astvik & Melin, 2012). Men Kajsa försöker förena kraven med hjälp av kommunikation mellan alla parter, det vill säga henne, klienten och organisationen:

"Ledningsgruppen är beroende av oss, vi är beroende av dem, arbetsledarna är en länk mellan oss och det måste ligga på en väldigt logisk nivå för att kommunicera och ta det bästa beslutet. Och det är någonting som jag tycker måste utvecklas på riktigt!"

Kajsas sätt att hantera de oförenliga kraven kan liknas en strategi vilken Astvik och Melin (2012) omnämner som voice. Detta då hon anstränger sig för att lyfta de omständigheter som hon upplever är otillfredsställande på enheten. Enligt Astvik och Melin (*ibid.*) kan en sådan protest hjälpa till att minska socialsekreterarens självanklagelse.

Inte sällan så är det klientens krav som får stå tillbaka medan organisationens krav kommer i första hand. Vårt resultat visar även att våra informanter främst prioriterar sina arbetsuppgifter med organisationens krav i åtanke. Sammantaget ser vi att informanter från både enhet A och B upplever att kraven är svåra att förena men att det samtidigt är något som måste göras. Vidare har vi kunnat urskilja olika handlingsstrategier för hur våra informanter hanterar och balanserar de olika kraven.

## 6. Avslutande diskussion

I detta avslutande kapitel ämnar vi att sammanfatta det som framkommit i vårt tidigare kapitel och således svara på våra frågeställningar. Vi kommer även diskutera vår studie och slutligen ge förslag på vidare forskning.

Studien baseras på sex semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare i två olika kommuner. Syftet med vår studie har varit att skapa en djupare förståelse för socialsekreterarens upplevelse av de konflikter som kan uppstå i arbetet mellan organisationens riktlinjer, den egna föreställningen om vad ett gott socialt arbete innebär och klientens förväntningar på hjälpen hen söker. Utifrån syftet formulerades tre frågeställningar:

- Hur benämner socialsekreterare ett gott socialt arbete?
- I vilken grad upplever socialsekreterarna själva sig ha handlingsutrymme i sitt arbete?
- Finns det konflikter som uppstår i mötet mellan de egna uppfattningarna av ett gott socialt arbete, organisationens riktlinjer och klienten?

## **6.1. Slutsats**

Vår första frågeställning, om hur socialsekreterare benämner ett gott socialt arbete, konstaterar vår studie har att göra med en form av relation till klienten samt att socialsekreteraren är bidragande till klientens välmående. Ett gott socialt arbete handlar även om att uppnå ett gemensamt mål och att skapa delaktighet från klientens sida.

Vårt resultat visar på vår andra frågeställning, om hur socialsekreterarna upplever sitt handlingsutrymme, att de som upplevde sig vara styrda av lagar, rutiner och riktlinjer också upplevde att de hade ett väldigt litet handlingsutrymme. De som däremot inte ansåg sig som styrda i sitt arbete tyckte sig ha ett större handlingsutrymme gällande att göra individuella bedömningar och andra avsteg. De socialsekreterare som tillhörde den sistnämnda kategorin kände dock att det ofta saknades styrande dokument vilket innebar en osäkerhet i deras bedömningar.

Vår studie konstaterar att det uppstår konflikter mellan socialsekreterarens egen uppfattning av vad ett gott socialt arbete är, organisationens riktlinjer och klienten men att konflikten dem emellan också måste förenas av socialsekreteraren. Detta ses som svar på vår tredje frågeställning kring om det uppstår konflikter i socialsekreterarnas arbete. Organisationens krav och styrning brukar vara det som vägleder socialsekreteraren medan den professionella åsikten liksom klientens krav får stå tillbaka. Vår studie visar att socialsekreterarna på grund av dessa konflikter tillhandahåller olika strategier för att hantera sitt arbete.

## **6.2. Avslutande reflektioner**

Något som vi fann intressant i vår studie var att de flesta uttryckte, enligt vår tolkning, att de accepterar hur arbetet är format och att de behöver förhålla sig till de övergripande lagarna och organisationens specifika rutiner och riktlinjer. Det var endast en socialsekreterare som utmärkande var kritisk till hur systemet fungerade och önskade mindre styrning och mer handlingsutrymme. I och med detta ställer vi oss frågan om forskning och annan litteratur skapar en bild av socialsekreterarnas arbete som de själva inte uppfattar?

Som vi tolkar litteratur kring handlingsutrymme och dilemman som socialsekreterare möter i sitt dagliga arbete så beskrivs det vara konfliktfyllt (se bl.a. Astvik & Melin, 2012; Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008; Lipsky, 2010). Vi kan synliggöra en viss ambivalens och reflektion hos våra informanter kring att de gärna vill göra mer för sina klienter men att tiden inte räcker till. Där vid uttrycker de en acceptans och att de förlikar sig med att det är utformat som det är. Socialsekreterarna vill göra rätt och vill veta hur de ska fördela samhällets och medborgarnas pengar och resurser, detta blir således också det som prioriteras i första hand. Övriga dilemman som de möter i form av tidsbrist, klienters krav på tillgänglighet och de egna kraven på ett gott och professionellt bemötande, får stå åt sidan. Det är istället de administrativa och byråkratiska kraven som i slutändan styr socialsekreterarens beslut vilket även Billquists (1999) studie



visar. Vi har kommit att fundera kring om det kan vara så att organisationens styrning är en central, viktig och essentiell del i att vara en gräsrotsbyråkrat och inget man nödvändigtvis behöver se som negativt eller betungande? Svaret utifrån det vi har sett är att riktlinjer och andra ramar överlag upplevs som ett stöd. Vår studie visar där av liksom Bybergs (2002) studie att högt handlingsutrymme inte genererar arbets-trivsel, utan snarare tvärt om. Att riktlinjer och ramar upplevs som stödjande kan vidare tänkas säga något om det sociala arbetets svåra bedömningar och att socialsekreteraren inte gärna ensam vill stå till svars för sina beslut. Resultatet kan även diskuteras utifrån om det handlar om att det uppstått en kultur på enheten där socialsekreterare utnyttjar sitt handlingsutrymme relativt lika (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008).

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) skriver att hur omfattande friheten och ansvaret inom det sociala arbetet är ligger i hur socialarbetaren väljer att hantera handlingsutrymmet. Vår studie belyser att det är ett lärande att kunna följa och respektera organisationens ramar och riktlinjer liksom att sätta dem i främsta rummet snarare än klientens krav eller den egna åsikten. Socialsekreterarna kan därmed sägas ha valt att anpassa sitt handlingsutrymme efter organisationens ramar. De socialsekreterare som har höga krav på sig själva ger kraven en innebörd av att lyckas hjälpa klienten. Att klientens krav ofta får stå åt sidan kan således även ses vara ett åsidosättande av socialsekreterarens krav. Medan majoriteten av socialsekreterarna valde att förlika sig med sänkta krav så var det en av informanterna som utmärkte sig och tyckte att organisationen, snarare än henne själv, borde sänka kraven. Trots detta ifrågasättande gällande vems krav det var som egentligen borde sänkas så valde socialsekreteraren, liksom de övriga informanterna, att i slutändan följa organisationen. Frågan är om denna prioritering, att sätta gräsrotsbyråkratins mål först, också är byråkratins främsta mål gentemot gräsrotsbyråkraterna? Om så är fallet visar vår studie att organisationen i mångt och mycket har lyckats forma våra informanter som hängivna och lojala medarbetare. Vår studie visar att de flesta socialsekreterare inte verkar motsätta sig organisationen och troligtvis är det på grund av det är

konfliktfyllt att göra det. Men även om det är konfliktfyllt så menar Brill (2001) att det är socialsekreterarnas ansvar att ifrågasätta verksamhetens rutiner och riktlinjer.

Som vi tidigare nämnt bygger gräsrotsbyråkratin på en tanke om masshantering och att ett visst antal ärende ska handläggas på en viss tid (Lipsky, 2010). Samtidigt är gräsrotsbyråkraten beroende av en samhörighet och relation med klienten. Järvinen och Mik-Meyer (2012) skriver att de professionella förväntas vara empatiska, personligt involverade i sina klienter och fungera som vägledare. Med tanken om masshantering och tidspress bakhuvudet undrar vi hur samhörighet och relation ska kunna komma tillstånd samt hur socialarbetare ska hinna involvera sig i sina klienter? Vår studie visar att socialsekreterarna upplever tidsbrist vilket leder till att de inte kan utföra det goda sociala arbetet som de har för intention att göra och att de då känner sig otillräckliga. Informanterna har en bild av det goda sociala arbetet där de bl.a. kan hjälpa klienten att komma vidare och att de har altruism som drivkraft (Brill, 2001). Detta samtidigt som socialsekreterarna framhåller klientens eget ansvar som viktigt och att de inte får bli allt för omhändertagande eller utföra uppgifter som inte hör till uppdraget. De måste således begränsa sig i sitt uppdrag gentemot klienten vilket bekräftar det som Dunér och Nordström (2006) skriver om att biståndsbedömaren använder sin makt för att påverka klienterna till en önskad riktning och på så sätt uppnå en balans mellan kraven och förväntningarna i beslutsprocessen.

Som vi tidigare lyft upp i metodkapitlet, då vi skrev om studiens överförbarhet, så menar vi att vår studie inte kan fungera statistiskt generaliserbart eftersom vi varken uppnått mättnad eller gjort ett slumpmässigt urval från en hel population (Bryman, 2011; Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011; Kvale, 2008). Vi tror att studien ändå kan ge en antydning om hur socialsekreterare benämner ett gott socialt arbete, hur de upplever sitt handlingsutrymme samt vilka konflikter som uppstår i arbetet.

### 6.3. Förslag på vidare forskning

Vi har funnit två delar som det skulle vara intressant att bedriva vidare forskning kring. Den första anspelar på det som Brill (2001) skriver om då hon menar att samhällsförändringarna under de senaste decennierna har skapat ett ökat antal etiska dilemman för socialsekreterare som nu arbetar i en allt mer komplicerad miljö. Om forskning hade bedrivits kring hur erfarna socialsekreterare uppfattar den rådande miljön i jämförelse mot när de började arbeta menar vi att det hade bidragit med kunskap om socialarbetares kontext, arbetsförhållanden och hur dessa förändrats över tid.

Den andra delen som vi anser att det hade varit intressant att forska vidare kring är hur socialsekreterare på olika enheter uppfattar liknande frågeställningar som vi använt oss av i denna studie. Denna tanke grundar sig i att vårt resultat visade att de som jobbade på funktionshinderenheten, enhet A, upplevde sig ha ett större utrymme att göra individuella bedömningar än de socialsekreterare som arbetade med ekonomiskt bistånd, på enhet B. Detta resultat går således emot det som Kullberg (1994) fann i sin studie där han påvisade att socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd har ett stort utrymme att göra egna bedömningar. Genom att bedriva vidare forskning på detta område hade man kunnat synliggöra om det finns några skillnader i uppfattningen bland socialsekreterare som arbetar med olika målgrupper och problematik. Vår studie har berört vissa skillnader, men syftet var inte explicit inriktat på detta.

# Referenslista

- Astvik, W. & Melin, M. (2012): "Coping with the imbalance between job demands and resources: A study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work." *Journal of Social Work*, 1-24.
- Billqvist, L. (1999): *Rummet, mötet och ritualerna – en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Göteborgs universitet, institutionen för socialt arbete. Nr 4.
- Brill, C. K. (2001): *Looking at the Social Work Profession Through the Eye of the NASW Code of Ethics. Research on Social Work Practice*, (Vol 11. No. 2, s 223-234).
- Bryman, A. (2011): *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber.
- Byberg, I. (2002): *Kontroll eller handlingsfrihet? - en studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet*. (Rapport i socialt arbete, nr 101). Stockholm: Stockholms universitet, Institution för socialt arbete.
- Carlsson, B. (2005): *Hjälpprocesser i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Dunér, A. & Nordström, M. (2006): "The discretion and power of street-level bureaucrats: an example from Swedish municipal eldercare." *European Journal of Social Work*, 9, 4, 425-444.
- Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2011): Intervjuer. I Göran Ahrne och Peter Svensson (red.): *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.
- Jacobsen, D. I. & Thorsvik, J. (2008): *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.

Johansson, R. (2007): *Vid byråkratins gränser; om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar*. Lund: Arkiv förlag.

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2012): Inledning: At skabe en professionel. I Margaretha Järvinen och Nanna Mik-Meyer (red.): *At skabe en professionel. Ansvar og autonomi i velfædsstaten*. Köpenhamn: Hans Reitzel.

Kullberg, C. (1994): *Socialt arbete som kommunikativ praktik: samtal med och om klienter*. (Linköping Studies in Arts and Science, 115) Linköping: Linköpings universitet.

Kvale, S. (2008): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Liljegren, A. & Parding, K. (2010): "Ändrad styrning av välfärdsprofessioner - exemplet evidensbaserad i socialt arbetet." *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3, 270-288.

Lipsky, M. (2010): *Street-level bureaucracy; Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.

Meeuwisse, A. & Swärd, H. (2006): Vad är socialt arbete? I Anna Meeuwisse och Hans Swärd (red.): *Socialt arbete: en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur.

Nationalencyklopedin, socialt arbete (2016-04-24)

SFS 2001:453 *Socialtjänstlag*

SFS 2010:1408 *Regeringsformen*

Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008): *Handlingsutrymme, utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Vetenskapsrådet (u.å.): *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

# Bilaga 1 - Informationsbrev

Hej

Vi heter Chasmine Hellström och Lovisa Hellström och vi studerar på socionomprogrammet på Göteborgs universitet. Just nu skriver vi en uppsats om hur socialsekreterare upplever sitt handlingsutrymme i arbetet med hjälpsökande klienter. Vi vill på så sätt skapa en djupare förståelse för de konflikter som kan uppstå i mötet mellan organisationens riktlinjer, de egna föreställningarna om vad ett gott socialt arbete innebär och klientens förväntningar på hjälpen hen söker.

För vår uppsats söker vi därför tre socialsekreterare (ej 1:e socialsekreterare, enhetschef eller liknande) som vill ställa upp på en intervju. Vart intervjuerna äger rum, dag och tid kommer vi tillsammans överens om vid visat intresse. Intervjuerna kommer endast äga rum med en av oss närvarande. Den andra kommer sedan i efterhand att lyssna på inspelningen av intervjun.

Intervjun är frivillig och kan närsomhelst avbrytas. Den som intervjuas kan också välja att inte svara på någon fråga. Inget av ovanstående behöver föregås med en orsak. Intervjuerna kommer att spelas in och beräknas att ta mellan 45 – 75 minuter. Anledningen till att vi vill spela in svaren är för att vi i efterhand ska kunna gå tillbaka och lyssna på vad som ordagrant sagts för att kunna återge en så sann och rättvis bild som möjligt av de svar vi fått in. Intervjun som görs kommer att hanteras konfidentiellt vilket innebär att alla deltagare och deras svar kommer att vara anonyma i uppsatsen.

Kontaktuppgifter:

Chasmine Hellström  
gushellsch@student.gu.se

Lovisa Hellström  
gushello@student.gu.se

Ansvarig handledare:

Magnus Nilsson

magnus.nilsson.2@socwork.gu.se

Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet



# Bilaga 2 - Intervjuguide

## *Bakgrund*

- Hur gammal är du?
- Vilken utbildning har du?
- När tog du examen?
- Hur länge har du jobbat på nuvarande enhet?
- Är enheten du arbetar på specialiserad inom ett visst område?

## *Det sociala arbetet*

- Hur värderar du det arbetet du gör i relation till klienter?
  - I relation till samhället?
  - I relation till dig själv?
- Hur skulle du beskriva ett socialt arbete?
- Finns det olika grader av socialt arbete?
  - I så fall vilka?
- Om du skulle få beskriva gott socialt arbete: hur skulle du beskriva det?

## *Gräsrotsbyråkraten och klienten*

- Har du dina egna klienter?
  - Hur ser er kontakt ut?
  - Hur ofta brukar du träffa dina klienter på ett år?
    - Varför?
- Hur långt tid tar ett genomsnittligt möte?
  - Vad beror det på?
- Händer det att du träffar klienter som har en annan handläggare/socialsekreterare på enheten?
  - I vilka sammanhang?
- Hur upplever du din ärendebelastning?
  - Ungefär hur många i antal?
  - Vilken tyngd har ärendena?
- Hur upplever du dina arbetsförhållanden?

### *Gräsrotsbyråkraten och organisationen*

- Har din syn på ditt arbete och din yrkesroll förändras sedan du började jobba i denna organisation?
- Finns det rutiner och riktlinjer på arbetsplatsen för hur olika typer av situationer och ansökningar ska hanteras?
  - Ja: Hur upplever du dessa rutiner och riktlinjer?
    - Upplever du att de styr ditt arbete eller fungerar de mer vägledande?
  - Nej: Hur upplever du det faktum att rutiner och riktlinjer inte finns?
- Hur bemöter du klientens intressen och rättigheter?
- Bedömer du alltid likadant i situationer som är likadana?
  - Varför/varför inte?
- Upplever du att det finns utrymme för dig att göra individuella bedömningar?
  - På vilket sätt/varför inte?
- Upplever du att ditt arbete är begränsat?
  - På vilket sätt/varför inte?
- Känner du att du behöver förhålla dig till enhetens budget?
  - Ja: Hur påverkar den ditt arbete?
  - Nej: Har ni några andra ekonomiska riktlinjer som du känner att du behöver förhålla dig till i ditt arbete? I så fall på vilket sätt förhåller du dig till dessa?
- I vilken grad kan du gå utanför de rutiner och riktlinjer som finns?  
(Det kan vara små och stora avsteg.)
  - Gör du det eller avstår du?
  - Varför?
- Förekommer kontroll av ditt arbete av t.ex. av chef eller annan högre instans?
  - Ja: På vilket sätt?
  - Ja/Nej: Upplever du det som positivt eller negativt? Varför då?
- Kan besluten du fattar överklagas av klienten?
  - Hur upplever du den möjligheten/omöjligheten?

### *Krav*

- Vilka krav ställer du själv på ditt arbete? När gör du ett optimalt jobb?
- Vilka krav ställer organisationen på dig som socialsekreterare?
- Vilka krav upplever du att dina klienter ställer på dig?
- Hur förenar du dessa olika krav i ditt arbete?
  - Går det eller inte?

### *Avslutande*

- Vill du lägga till något som du kommit att tänka på under vår intervju?
- Har du några förtydligande du vill göra?
- Övriga frågor?