



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

EN DEFINITION AV EN YRKESROLL
EN KVANTITATIV STUDIE AV
LSS-/FUNKTIONSHINDERHANDLÄGGARNA
I GÖTEBORG

Socionomprogrammet

C-uppsats

Författare:

Carina Eklund

Jenny Karlsson Kallas

Handledare:

Anna Dunér

Abstract

En definition av en yrkesroll – en kvantitativ studie av LSS-/funktionshinderhandläggarna i Göteborg

Författare Carina Eklund och Jenny K Kallas

Nyckelord LSS-/funktionshinderhandläggare, Yrkesroll, Gränser, Ansvarsområde, Socialt arbete

Syftet med vår uppsats är att undersöka hur yrkesrollen ser ut för LSS-/funktionshinderhandläggare i Göteborg. Vi har även tittat närmare på relationen till den egna organisationen samt relationen till andra yrkesgrupper.

Våra frågeställningar är:

Hur ser LSS-/funktionshinderhandläggarnas relation till den egna verksamheten ut?

I hur stor utsträckning anser LSS-/funktionshinderhandläggarna att deras gränser och ansvarsområden är tydligt definierade gentemot andra yrkesgrupper?

I hur stor utsträckning anser LSS-/funktionshinderhandläggarna att de har en tydligt definierad formell respektive informell yrkesroll?

Vi har använt oss av kvantitativ metod i form av en webbenkät riktad till alla LSS-/funktionshinderhandläggare i Göteborg. Vi har i vår analys av materialet använt oss av rollteori, professionsteori samt tidigare forskning. Uppsatsen är till stor del kvantitativ i sitt upplägg men har kvalitativa inslag i analysen. Vårt resultat visar på att handläggarna i stor utsträckning har en god relation till den egna organisationen eftersom handläggarna uttrycker ett behov av sin grupp och chef. Handläggarna upplever samtidigt att detta blir tillgodosett vilket vi tolkar som en god relation. Vi har sett skillnader när det gäller relationen till andra yrkesgrupper eftersom förväntningar, gränser och ansvarsområden i detta fall är mindre tydligt definierade än inom den egna organisationen. Vi vill inte sträcka oss så långt att vi vill kalla det för en konflikt, men det finns en otydlighet i relationen till andra yrkesgrupper som kan tolkas som *rollosäkerhet*, *rollupplösning* och till viss del som *intra-rollkonflikt*. När det gäller yrkesrollen visar vårt resultat på att den *formella yrkesrollen* är relativt otydligt definierad. När det gäller den *informella yrkesrollen* finner vi den tydligt definierad i förhållande till den egna gruppen och organisationen. Samtidigt som det finns en otydlighet i den informella yrkesrollen i relationen till andra yrkesgrupper.

Tack!

Vi vill först och främst tacka våra respondenter för att ni svarade på vår enkät. Det var en grundförutsättning – utan er hade det inte blivit någon uppsats.

Tack också till Institutionen för socialt arbete för de tillhandahöll den programvara som möjliggjorde genomförandet av vår webbenkät.

Sen vill vi även tacka vår handledare Anna Dunér för hennes tålamod med vår otroligt ”flexibla” tidsplan och vårt till stor del hispiga framtoning.

Vi vill även passa på att tacka Torun Österberg för hjälpen med SPSS och vår analys. Vi är ledsna Torun men vi kunde inte bevisa vår gemensamma tes...

Vi vill tacka alla andra som har varit behjälpliga i uppsatsarbetet och tålmodigt rättat våra stavfel och konstigt formulerade meningar! Tack även till våra arbetskolligor som hjälpte oss i utformandet av vår enkät.

Sist men inte minst vill vi tacka våra försummade familjer och vänner för att de har stått ut med diverse galenskap och otyglat humör. Vi är otroligt tacksamma för att ni inte har slängt ut både oss och datorerna. Vi lovar att från och med den 16/1-08 inte läsa annat än skönlitteratur på mycket länge...

Tack till er alla!

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	<i>Inledning, syfte och frågeställningar</i>	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Avgränsning	2
1.3	Syfte	2
1.4	Frågeställningar	3
1.5	Begreppsförklaring	3
1.6	Disposition	3
2	<i>Bakgrund</i>	5
2.1	Socialtjänstlagen och LSS	5
2.2	Kvalitet, utbildning och samarbete	6
2.3	Reformer inom omsorgen för funktionshindrade och äldre.	7
3	<i>Tidigare forskning</i>	9
3.1	Yrkesrollen	9
3.2	Professionalisering	11
4	<i>Teorier</i>	14
4.1	Rollteorin	14
4.2	Professionalisering	17
5	<i>Metod</i>	21
5.1	Val av ansats och metod	21
5.2	Litteraturstudie	22
5.3	Enkätstudie	22
5.4	Forskningsetik	25
5.5	Bearbetning och analys	26
5.6	Metoddiskussion	26
6	<i>Resultat – redovisning, analys och tolkning</i>	29
6.1	Bakgrundsvariabler	29
6.2	Stöd och förutsägbarhet inom den egna organisationen	30
6.3	Gränser, ansvarsområden och tecken på konflikt med andra yrkesgrupper	32
6.4	Yrkesrollen	37
6.5	Slutsats	40
7	<i>Avslutande reflektioner</i>	43
	<i>Litteratur</i>	I
	<i>Bilagor</i>	IV

1 Inledning, syfte och frågeställningar

Vad innebär det egentligen att vara LSS-/funktionshinderhandläggare i Göteborgs stad? Finns det någon enhetlig yrkesroll, och om så är fallet, hur väl definierad är den för handläggarna? Om inte sådan finns, hur och vem definierar då vilket uppdrag en handläggare har? Hur ser LSS-/funktionshinderhandläggare själva på sin yrkesroll och sin status i förhållande till andra yrkesgrupper? Finns det svårigheter i relationen? Påverkar yrkesrollen relationen? Dessa och många andra för oss upplevda oklarheter resonerade undertecknade kring när vi diskuterade uppsatsämne. Denna uppsats är resultatet av vårt intresse för att söka svar på dessa frågor.

1.1 Bakgrund

Sedan ett år tillbaka har vi båda, Carina Eklund och Jenny K Kallas, haft förmånen att vid sidan om våra studier få arbeta inom socialtjänsten: En av oss arbetar som funktionshinderhandläggare och en inom ekonomiskt bistånd/missbruk. Under vårt arbete har vi båda återkommande konstaterat att handläggarpuppdraget och organisationen inom stadsdelarna verkar se väldigt olika ut när det gäller hur man arbetar. Vi har alltså haft svårt att hitta en entydig yrkesroll. Vi har också lagt märke till att det verkar förekomma samarbetssvårigheter mellan socialtjänst och andra yrkesgrupper utanför stadsdelsförvaltningen (SDF).

Våra samlade erfarenheter från arbetet inom socialtjänsten är dock inte det enda som har legat till grund för val av uppsatsämne. Vi har valt utveckla den kvalitativa B-uppsats som bygger på intervjuer med fem LSS-handläggare skriven under höstterminen 2005 av Carina Eklund och Kajsa Jynnås.¹ I uppsatsen menar författarna att eftersom det inte finns någon klart definierad formell yrkesroll så blir betydelsen av informella yrkesroller större. Risken blir alltså stor att dessa informella yrkesroller skiljer sig åt från stadsdel till stadsdel då den informella gruppbundna yrkesrollen till stor del skapas och upprätthålls inom den specifika grupp som den tillkommit i.

Av resultaten i ovan anförda uppsats framkom också att handläggarna upplever att det finns en konflikt – en konflikt som uppstod i mötet med andra yrkesgrupper. Bristerna låg i att handläggarna inte kunde förmedla och definiera gränserna mellan socialtjänsten och det egna ansvarsområdet. Relationerna med sjukvården och försäkringskassan blev problematiska då man inte talade samma språk. Ett exempel på detta kunde vara att behandlande läkare tog på sig rollen som utförare. Handläggarna upplevde då att läkare ofta lovade klienten/patienten något som inte stod inom dennes befogenhet att göra. Detta irriterade många handläggare och skapade en konflikt där handläggarna fick rollen som ”The bad guy”, när de enligt lag inte kunde bevilja det läkaren beställt och lovat.

Att komma fram till och formulera en problemställning har för oss författare varit en lång process. Vi har under många timmar diskuterat dels våra erfarenheter samt de problem som vi har stött på i vårt yrke. Vi har observerat och diskuterat med våra kolleger och många fikaraster har gått åt till att få svar på de frågor som vi har haft. När vi väl satte oss ned hade vi mycket informellt material som grund för vår idé. Vi hade även tillgång till våra dagboksanteckningar från praktiktiden, där reflektioner och tankar rörande yrkesroll och organisation finns nedskrivna. Detta är alltså inte en idé som är tagen ur luften utan frukten av en process som har pågått sedan höstterminen 2005 då B-uppsatsen skrevs. Vi är nu intresserade av att

¹ Eklund, C och Jynnås, K *Fem LSS handläggare och behovet av en yrkesroll* (B-uppsats) (opublicerad, Göteborg: Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete. 2006)

bygga vidare på de resultat som framkom i B-uppsatsen genom att titta på problematiken utifrån fler infallsvinklar och med andra metoder (se nedan).

1.2 Avgränsning

När vi började tänka i banorna kring vårt ämne hade vi först en idé om att vi ville undersöka hela gruppen socialsekreterare (inom försörjningsstöd, behandling av barn och vuxna, familjeomsorgen, funktionshinder, äldreomsorgen) utifrån frågor om yrkesroll och organisation. När vi sedan började konkretisera vad vi ville veta började också den naturliga begränsningen. Då vi utgick från en tidigare b-uppsats som byggde på LSS-handläggare och ett konkret problem började vi sedan att diskutera olika avgränsningar. Skulle vi undersöka hela gruppen? Ville vi ha fler röster om konflikten eller ville vi mäta frekvenser?

Då vi började förbereda oss tidigt för vår uppsats har vi hunnit vrida och vända på frågorna många varv. Vi har haft mycket tid att diskutera med andra både arbetskamrater och klasskamrater och få synpunkter både på innehåll och på metod. Att begränsa sin undersökning är svårt och på vissa sätt smärtsamt men vi valde att ta fram stora saxen tidigt för att slippa göra plågsamma val senare.

Den första avgränsningen vi gjorde var att vi valde att koncentrera oss på LSS-/funktionshinderhandläggare inom Göteborg Stad. I den snårskog som är stadsdelarnas olika organisationer är det svårt nog att urskilja en enhetlig grupp. LSS-/funktionshinderhandläggarna är en förhållandevis liten grupp (vi estimerade ca 100 stycken i Göteborg). Denna grupp är också en som har mycket kontakt med sjukvården och andra professioner vilket är delvis det vi är intresserade av.

Nästa val handlade om vad i frågan vi ville undersöka. Tidigare nämnda b-uppsatsen i kombination med informella samtal och egen erfarenhet har givit oss skäl till att anta att spänningar mellan socialtjänst och andra yrkesgrupper existerar. Vi tyckte därför att det kändes intressant att titta på om LSS-/funktionshinderhandläggarna upplevde svårigheter i kontakten med andra yrkesgrupper men även inom den egna verksamheten. Det centrala temat är yrkesroll. Då vi redan skattat antalet LSS-/funktionshinderhandläggare i Göteborg till ca 100 stycken insåg vi att vi med hjälp av en enkät kunde fråga alla. Och så fick det bli.

1.3 Syfte

Syftet med vår uppsats är att undersöka hur yrkesrollen ser ut för LSS-/funktionshinderhandläggare i Göteborg. Vi vill även titta närmare på relationen till den egna organisationen utifrån begreppen, *förväntningar*, *förutsägbarhet*, *gränser och ansvarsområden*. Vi vill även undersöka relationen till andra yrkesgrupper utifrån samma begrepp. Vi har en föreställning om att det inom socialt arbete i stort finns en otydlighet i hur man ska utföra sitt arbete. Vi vill studera om detta leder till att definieringen av en tydlig yrkesroll uteblir eller kraftigt försvåras.

Vi har utifrån detta formulerat tre frågeställningar.

1.4 Frågeställningar

Hur ser LSS-/funktionshinderhandläggarnas relation till den egna verksamheten ut?

I hur stor utsträckning anser LSS-/funktionshinderhandläggarna att deras gränser och ansvarsområden är tydligt definierade gentemot andra yrkesgrupper?

I hur stor utsträckning anser LSS-/funktionshinderhandläggarna att de har en tydligt definierad formell respektive informell yrkesroll?

1.5 Begreppsförklaring

LSS-/funktionshinderhandläggare

I uppsatsen kommer vi att referera till ett antal olika typer av handläggare och myndighetspersoner. Framför allt så kommer vi att diskutera LSS-/funktionshinderhandläggare i stor utsträckning. I förekommande fall kommer vi att använda begreppet handläggare när vi refererar till LSS-/funktionshinderhandläggare, Trots att LSS-/funktionshinderhandläggare också kan benämnas socialsekreterare väljer vi att inte använda den beteckningen då vi anser att det kan förvirra läsaren. När vi refererar till andra författare kommer vi att använda de uttryck som författarna använder. Då vi resonerar om andra typer av handläggare exempelvis försäkringskassehandläggare, biståndsbedömare eller andra socialsekreterare använder vi vedertagna titlar för dessa.

Socialtjänsten

När vi talar om socialtjänsten används ordet för att beskriva den del av kommunen som handlägger de lagar som finns till skydd för kommuninnevånaren till exempel socialtjänstlagen (SoL). Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och så vidare. Vi koncentrerar oss på Göteborgs stad som är indelad i 21 stadsdelar med en stadsdelsförvaltning (SDF) och en stadsdelsnämnd (SDN) i varje. Dessa är uppdelade och organiserade på en uppsjö olika sätt vilket gör en generalisering omöjlig. Vi kommer att referera till Göteborgs stads olika komponenter enligt ovanstående begrepp.

Yrkesgrupp

Att benämna olika personer inom olika verksamheter och organisationer är mycket svårt. Då det råder skilda åsikter om vad som är en profession, med hänvisning till nedanstående professionsdiskussion, väljer vi att benämna dessa med begreppet yrkesgrupper. Vi lägger ingen värdering i vad som är en profession. Då vi skriver om yrkesgrupper menar vi exempelvis läkare, psykologer, biståndsbedömare, socialsekreterare med flera vilka alla har gemensamt att de samarbetar med våra handläggare.

1.6 Disposition

Vi har i vårt inledande kapitel tagit upp inledning, syfte och frågeställning. Vi har även presenterat en begreppsförklaring samt de avgränsningar vi har valt att göra.

I **kapitel 2** gör vi en presentation av socionomer som yrkesgrupp samt vilka lagar om är vanligt förekommande. Vi tar här upp begrepp som kvalitet, utbildning och samarbete. För att ge en bakgrund till handläggarnas som yrkesgrupp tar vi även upp reformer som legat till grund för förändringar inom omsorg för funktionshindrade och äldre.

I **kapitel 3** tar vi upp tidigare forskning där vi går in på yrkesroll och professionalisering. Vi har här vidgat vårt sök område till att inte bara omfatta LSS-/funktionshinderhandläggare utan även biståndshandläggare och socialsekreterare i stort.

Kapitel 4 är vårt teorikapitel. Vi ger här en presentation av vår teoretiska ansats där vi utgår ifrån rollteori samt professionsteori.

I **kapitel 5** tar vi upp val av metod och ansats hur vi har gjort vår enkät samt tillvägagångssätt när det gäller att inhämta information i litteraturen. Vi tar i detta kapitel även upp våra etiska överväganden. Sist i detta kapitel tar vi upp hur vi kommer att bearbeta och analysera vårt material samt vår metoddiskussion där vi tar upp validitet, reliabilitet samt generaliserbarhet.

I **kapitel 6** finns resultat – redovisning, analys och tolkning. Vi gör en presentation av vårt material genom att beskriva bakgrundsvariablerna. Resultatet av vår enkät är uppdelat i kategorierna stöd/förutsägbarheten inom den egna organisationen, gränser/ansvarsområden samt tecken på konflikt med andra yrkesgrupper samt yrkesrollen. I varje kategori presenteras först resultat och analys vilket följs av tolkning. I slutet av detta kapitel tar vi upp vår slutsats där vi på ett tydligare sätt knyter vår tolkning till våra frågeställningar.

I **kapitel 7** för vi vår avslutande diskussion där vi med egna ord sammanfattar vårt arbete samt lämnar förslag till vidare forskning.

2 Bakgrund

Socionomerna är den yrkesgrupp som i litteraturen brukar kallas för gräsrotsbyråkrater. Arbetet kännetecknas av att det råder en relativt hög grad av handlingsfrihet även om arbetet i sig kräver en anpassning till lagar och riktlinjer.²

I detta kapitel kommer vi att redogöra för vad LSS-/funktionshinderhandläggaryrket innebär. Vi kommer att beskriva de reformer som påverkat utformandet av arbetet som LSS-/funktionshinderhandläggare. Vi beskriver även den lagstiftning yrkesgruppen är styrd av.

2.1 Socialtjänstlagen och LSS

För att kunna utföra sitt arbete samt göra korrekta bedömningar behöver handläggarna goda kunskaper i den lagstiftning som ligger till grund för arbetet. Vanligtvis utgår arbetet ifrån Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) (SoL) och Lag (1993:387) om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS). Viss handläggning utifrån andra lagstiftningar förekommer också men vi har valt att begränsa oss till de två vanligaste. Vi kommer vidare att ge en beskrivning av respektive lagstiftning för att skapa större förståelse för vad arbetet som handläggare innebär och vad den enskilde handläggaren har att rätta sig efter när han/hon fattar beslut.

I socialtjänstlagen 4 kap 1 § 1: a stycket står det att:

“Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem till godosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt“

Detta innebär att Socialtjänstlagen förutsätter en *individuell behovsprövning* och ha en *helhetssyn*.³ Vidare innefattar begreppet *“Tillgodosett på annat sätt“* att klienten skall ha uttömt alla resurser så väl privata som samhällsliga för att vara berättigade bistånd. Bistånd kan även beviljas om insatser från samhällets sida visar sig vara otillräckliga.⁴ Begreppet *“livsföring i övrigt“* omfattar alla behov som avser den enskildes livsföring.⁵

Vidare står det i 2:a stycket att:

“Den enskilde skall genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv“.

Begreppet skälig levnadsnivå avser alla former av bistånd och den grundläggande betydelsen är knuten till socialtjänstlagens portalparagraf. *Skälig levnadsnivå* är också ett uttryck för kvaliteten i insatsen och vad som kan tänkas vara rimligt i med hänsyn till det grundläggande syftet att garantera att medborgarna får sina behov tillgodosedda. Socialtjänstlagen är utformad som en ramlag och syftet med detta är att öppna bestämmelser ger utrymme för att se till omständigheter i det enskilda fallet så väl som samhällsutvecklingen.⁶

² Wingfors, S. *Socionomyrkets professionalisering*. (Avhandling) (Göteborgs Universitet, Sociologiska institutionen, "Göteborg studies in Sociology", 2004)

³ Clevesköld, L. *Karnov Lagkommentarer, 4:1 SoL not 36*, (Karnov, juridisk databas: www.thomsonfakta.se Box 6430, 113 82 Stockholm. (071207))

⁴ Clevesköld, L. *Karnov Lagkommentarer, 4:1 SoL not 37*, (Karnov, juridisk databas: www.thomsonfakta.se Box 6430, 113 82 Stockholm. (071207))

⁵ *Regeringens Proposition 2000/01:80, Ny Socialtjänstlag*. (Stockholm: Socialdepartementet)

⁶ Ibid.

Till skillnad från socialtjänstlagen är LSS en speciallag som syftar till att ge personer med funktionshinder större möjligheter till stöd. Det finns i LSS tio insatser för särskilt stöd och service och för att vara berättigad till dessa måste klienten tillhöra en av de tre personkretsar som finns definierade i de inledande bestämmelserna.

De tre personkretsarna är enligt 1§ LSS:

”Denna lag innehåller bestämmelser om insatser för särskilt stöd och service åt personer

1.med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd,

2.med betydande och bestående begåvningsmässiga funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom, eller

3.med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och där med ett omfattande behov av stöd och service.”

Skillnaden mellan socialtjänstlagen och LSS är att handläggaren i bedömning enligt socialtjänstlagen har att rätta sig efter begreppet *skälig levnadsnivå* och i LSS gör man en bedömning efter begreppet *goda levnadsvillkor*. Begreppet goda levnadsvillkor omfattar mycket mer än begreppet skäliga levnadsvillkor. Anledningen till detta är att LSS är avsedd att ge ett starkare skydd och stöd till funktionshindrade. Detta medför dock att det är svårare att få bistånd enligt LSS eftersom det även krävs att personen tillhör personkretsen. I 1§ 3p skall alla rekvisiten vara uppfyllda för att lagen skall kunna tillämpas. Å andra sidan används formuleringen om behovet inte *tillgodoses på annat sätt* till skillnad från Socialtjänstlagen där man använder *kan tillgodoses på annat sätt* vilket är en snävare bedömning.

2.2 Kvalitet, utbildning och samarbete

Det kan vara svårt att definiera vad “god kvalitet” är och begreppet skall även ses ur personallednings- och medborgarnas synvinkel.⁷ Det står ingenstans i varken socialtjänstlagen eller LSS hur arbetet skall utformas däremot finns det beskrivet vad kommunerna har för ansvar och att verksamheten skall vara av god kvalitet. I socialtjänstlagens portalparagraf finns det även väl beskrivet de övergripande målen och grundläggande principerna för denna samhällstjänst. På organisationsnivå fungerar denna vaga beskrivning bra och ger kommunerna större frihet i att organisera verksamheten. Att applicera detta på individnivå kan däremot vara svårare då vagheter i portalparagrafen inte ger konkret vägledning på denna nivå. Paragrafen syftar istället till att ge stöd och vägledning till kommunerna i deras utformande av sina ansvarsområden sett ur ett makroperspektiv. Den enskilde handläggaren har som uppgift att orientera sig och förhålla sig till den komplexa verklighet som omsorgsarbete innebär. Generella lagar och riktlinjer ger därmed lite stöd för den enskilde handläggarens utformande av en formell yrkesroll. Gällande kvalitetsaspekten står följande skrivet i lagen.

3 kap 3 § socialtjänstlagen:

“Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförande av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvalitet i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras”

I detta avseende kan man tycka att kravet på utbildning och kunskapsnivå hos de anställda skall vara stort. Detta är dock inte fallet då det i andra stycket beskriver med mycket vaga ordalag det krav på kompetens som finns inom området. Frågan är om “*lämplig utbildning och erfarenhet*” på något sätt kan ge en tillfredställande bild av vilken utbildning en socialsekrete-

⁷ Nordström, C. och Thunved, A. *Nya sociallagarna*. (Stockholm: Nordstedts Juridik, 2005)

rare skall ha. Det lämnas snarare utrymme för kommunerna att välja fritt vad denna kompetens skall innehålla. Detta leder också till att yrkesgruppen i sig inte har en enhetlig grund att stå på. Utöver det faktum att arbetsuppgifterna inom socialt arbete skiljer sig åt finns det inget krav på en enhetlig utbildning.

När det gäller kravet på att samarbeta med andra samhällsorgan står det skrivet i 3 kap 1 § socialtjänstlagen. I LSS finns motsvarande bestämmelser som i socialtjänstlagen. Tittar man vidare på vad till exempel sjukvårdspersonal har att rätta sig efter i Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) samt försäkringskassans regler i Lag om allmän försäkring (AFL) finner vi inte lika starka krav på samarbete som i socialtjänstlagen. Vi har däremot sett att det i HSL och AFL finns bestämmelser som syftar till *frivillig* samverkan mellan berörda organ. Motsvarande bestämmelse finns även i 3 kap 3 § socialtjänstlagen.

Vad som är kommunens och socialtjänstens ansvar finns däremot beskrivet i flertalet paragrafer. Detta till trots har socialtjänsten ändå det yttersta ansvaret, se 1 kap 2 § socialtjänstlagen, för invånarna. Detta innebär inte att andra huvudmän slipper ifrån sitt ansvar men det åligger kommunen att vidtaga åtgärder i avvaktan på att berörd samhällsinstans agerar⁸.

2.3 Reformen inom omsorgen för funktionshindrade och äldre.

Decentraliseringen från landsting till kommun har skett genom en rad olika reformer. De reformer som på ett påtagligt sätt har påverkat sociala insatser och socialt stöd är Ädelreformen, handikappreformen och Psykiatireformen. Ädelreformen 1992 innebar att kommunerna tog över det sedan tidigare statliga ansvaret över hemsjukvård, gruppboenden och dagverksamhet. Efter denna reform dröjde det ytterligare några år innan ansvaret för psykiskt funktionshindrade ålades kommunerna⁹. Handikappreformen 1994 ledde till införandet av en rättighetslagstiftning för funktionshindrade. Omsorgens kommunalisering i Göteborg medförde bland annat nedläggning av institutioner, till exempel Stretered, riktade till intellektuellt funktionshindrade.

Reformerna som var en del av decentraliseringen, och som även innebar en övergång till resultatstyrning, har lett till ett ökat behov av tillsyn, uppföljning och utvärdering för att på ett kostnadseffektivt sätt kvalitetssäkra och kontrollera kommunens ekonomi¹⁰. Det ställs med andra ord större krav från organisationers sida att kontrollera och effektivisera verksamheten och sina anställda. Reformerna har även lett till att det har blivit ett ökat tryck på kommunerna att ge människor med psykisk och fysiska funktionshinder ett alternativ till institutionsvård och som är anpassat till den enskildes behov av stöd. Till följd av decentraliseringen har stödet till personer med olika typer av funktionshinder varit i en process som medfört stora förändringar för dessa personer. Den enskilde individen har fått mer ansvar att driva frågor och det har kommit en uppsjö av olika intresseorganisationer som syftar till att stötta och driva på frågor gällande svaga grupper i samhället. Detta har lett till att svaga gruppers inflytande har ökat samtidigt som samhällets institutioner strävar efter en mer kunskapsbaserad verksamhet.¹¹ Genom ny lagstiftning till exempel LSS och LASS har individens ställning stärkts gentemot myndigheten, men det är upp till var och en att söka ersättning och överklaga icke gynnande beslut.¹²

⁸ Ibid.

⁹ Pettersson, O. *Kommunalpolitik (4: e upplagan)*. (Göteborg: Nordstedts Juridik, 2001)

¹⁰ Pettersson, O. *Stadsbyggnad, Den offentliga maktens organisation*. (Stockholm: Nordstedts Juridik, 2003)

¹¹ *Socialt arbete med personer med funktionshinder*. (Stockholm: Socialstyrelsen, Kunskapsöversikter, 2007)

¹² *Välfärdsbokslut för 1990-talet, SOU 2001:79*. (Stockholm: Socialdepartementet, 2001)

När det gäller äldreomsorgen så växte denna form fram under 50-talet i syfte att ge ett alternativ till den tidens institutioner. Fram till 1980-talet växte sig den moderna äldreomsorgen sig starkare men var fortfarande oreglerad i lag fram till 1982 då socialtjänstlagen trädde ikraft.¹³ Under hela 1990-talet genomfördes förändringar som innebar att kommunen fick mer ansvar och nya målgrupper växte fram. Det gamla strävandet efter att vårda och stödja folk i hemmiljö istället för på institution ställde krav på att nya verksamheter och metoder växte fram samtidigt som olika traditioner inom vård och omsorg skulle integreras med socialtjänsten¹⁴. Denna strävan efter att skapa en organisation som har till syfte att kunna skraddarsy lösningar för den enskilde individen har lett till ett ökat kompetensbehov hos personalen.

¹³ *Socialt arbete med äldre – Förslag till kompetensbeskrivning för handläggare inom äldreomsorg.* (Stockholm: Socialstyrelsen, Kunskapsöversikter, 2006)

¹⁴ *Ibid.*

3 Tidigare forskning

Vi har valt att inrikta oss på två olika områden när det gäller tidigare forskning. Först ska vi gå in på det som vi kan kalla det centrala för vår egen frågeställning nämligen *yrkesrollen*. Vi kommer i så stor utsträckning som möjligt försöka ge en bild av hur forskningen på detta område ser ut för att sedan sätta in vårt eget arbete i den kontexten. Efter avsnittet om yrkesrollen följer en annan del som till stor del bidrar till skapandet av en yrkesroll. Vi har här valt att ge en översikt av vad som kännetecknar en profession och vad professionsforskningen har att säga om detta område. Vi har här valt att begränsa oss genom att fokusera på relationen mellan olika professioner och den gränsproblematik som råder mellan olika yrkesgrupper.

Vi har när det gäller tidigare forskning om yrkesroller valt att bredda vårt område från yrkesroller gällande LSS-/funktionshinderhandläggare till yrkesroller gällande socialsekreterare i stort. Vi har även tagit med forskning riktad mot biståndshandläggning inom äldreomsorgen delvis på grund utav att gruppen LSS-/funktionshinderhandläggare ofta handlägger hemtjänst-ärenden samt ibland även är organiserade under äldreomsorgen. Anledningen till detta är att LSS-/funktionshinderhandläggarnas yrkesroll är relativt outforskad vilket har lett till att underlaget skulle bli lite väl tomt om vi begränsa oss till enbart deras yrkesroll. Det tunna utbudet gällande detta kan delvis bero på att yrkesrollen i sig är relativt ny.¹⁵

3.1 Yrkesrollen

Den beskrivning som målas upp av handläggarnas yrkesroll är att den är otydlig och svår att definiera. Tyngdpunkten i yrkesrollen tenderar att väga över på det administrativa arbetet¹⁶ då svårigheter med att hitta en professionell roll verkar vara uppenbara för denna relativt unga profession. Att det i litteraturen inte går att definiera en tydlig yrkesroll för gruppen LSS-/funktionshinderhandläggare är inte särskilt förvånande. Det råder stora skillnader i organisation inom verksamheten. De flesta LSS-/funktionshinderhandläggare är enligt Socialstyrelsens kunskapsöversikt organiserade under äldreomsorgen men det är inte ovanligt att verksamheten är organiserad under såväl individ- och familjomsorg samt representerar en egen fristående enhet.¹⁷ Samtidigt som det är svårt att finna en enhetlig väl definierad yrkesroll växer bilden av ett komplext och krävande arbete fram. Handläggarna måste ha goda juridiska kunskaper, kunskaper om olika typer av funktionshinder och dess konsekvenser samt sätta detta i relation till de stödsystem som samhället har att erbjuda. Detta utöver kunskaper som *utredning, bedömning, dokumentation, samtalsmetodik, samarbete, samordning, insatsers genomförande, uppföljning, utvärdering förhållningssätt och bemötande*.¹⁸

För att ytterligare komplicera skapandet av en enhetlig yrkesroll har denna typ av handläggare olika benämningar inom olika organisationer. Bara inom Göteborgs stad kan man kallas för biståndshandläggare, LSS-handläggare, socialsekreterare, funktionshinderhandläggare eller handikappsekreterare.

3.1.1 Biståndshandläggare inom äldreomsorgen

Katarina Andersson beskriver i sin artikel, "Det gäller att hushålla med kommunens resurser" hur biståndsbedömarna i sin yrkesroll som gräsrotsbyråkrater slits mellan att vara organi-

¹⁵ Ibid.

¹⁶ *Socialt arbete med personer med funktionshinder*. 2007. och i Blomberg, S. *Specialiserad biståndshandläggning inom den kommunala äldreomsorgen. Genomförandet av en organisationsreform och dess praktik*. (Avhandling) (Lunds Universitet: Socialhögskolan, 2004)

¹⁷ *Socialt arbete med personer med funktionshinder*.

¹⁸ Ibid.

sationens representant och att se till klientens bästa. Artikeln är grundad på kvalitativa intervjuer med sex biståndshandläggare inom äldreomsorgen.¹⁹ Detta kan jämföras med den målkonflikt som Andreas Liljegren målar upp i sin artikel. Begreppet målkonflikt syftar i detta sammanhang på situationer när handläggarna slits mellan organisationens budget och klientens behov där tidspress, arbetsbelastning och dåliga resurser påverkar gränsarbetets komplexitet.²⁰ För biståndsbedömarna i Anderssons studie var det viktigt att det fanns en enhetlighet i bedömningarna samtidigt som ett ekonomiskt medvetande var ett måste. Det framkom även att det till stor del var den starka känslan av att vara en grupp som fick många handläggare att stanna kvar inom yrket. Grupp-känslan kan enligt Andersson ses som ett sätt att värja sig från kritik utifrån och stärka vi känslan samtidigt som det är ett uttryck för att lojaliteten mot organisationen är stark.²¹

I Staffan Blombergs avhandling beskriver biståndshandläggare inom äldreomsorgen sig själva som ”spindeln i nätet” samtidigt som arbetet styrs av lagstiftning och kommunala riktlinjer. Handläggarna ansåg det även som viktigt att det fanns rutiner för det dagliga arbetet samt en förmåga att förhålla sig till den myndighetsutövande rollen. Blomberg beskriver vidare hur organisationen styr handläggarnas arbete genom att använda sig av olika kontrollfunktioner. Det kan handla om att standardisera insatserna vilket medför att handläggarna mister lite av sin frihet att utforma biståndet. Handläggarna kände i sitt arbete av trycket från organisationen bland annat genom att ett ekonomiskt tänkande uppmuntrades och vidare hade internaliserats i tänkandet om yrkesrollen. Handläggarnas yrkesroll beskrivs även här vara av mer administrativ art.²²

Som vi tidigare har visat på beskrivs biståndshandläggares yrkesroll i litteraturen som oerhört komplex där det handlar om att med knappa resurser hantera det tryck och förväntningar som kommer från olika håll. Kunskap om det formella regelverket blir allt mer viktigt för att uppnå den administrativa skicklighet som är tyngdpunkten i arbetet. Det är vanligt att handläggarna ställs inför en rad olika dilemman när det gäller att förena de olika roller som arbetet som biståndshandläggare innebär. Lojalitet gentemot grupp så väl som organisation är en viktig del av del av yrkesrollen. För att hantera motstridiga krav och trycket från organisationen använder handläggarna sig av olika strategier. Det kan enligt Norman och Schön handla om överdriven rättstillämpning, den egna positionen i förhållande till andra yrkesgrupper samt att söka sig till varandra. Norman och Schön skriver vidare i sin översikt av aktuell forskning kring biståndshandläggarnas yrkesroll att den formella handläggprocessen finns väl beskriven i litteraturen. Bilden som växer fram är den av administratören som gömmer sig bakom en byråkratisk fasad i sitt sociala arbete. Biståndshandläggarnas roll som informatör, rådgivare och stöd/vägledare inte uppmärksammas på samma sätt i litteraturen.²³

3.1.2 Att vara LSS-/funktionshinderhandläggare

I socialstyrelsens rapport gällande socialt arbete med personer med funktionshinder beskriver man att samtidigt som organisationen utgör ett tryck mot handläggarna så är dess organisation viktig för handläggarna i deras arbete.²⁴ Rapporten tar upp handläggarnas stora behov av att ha kolleger och överordnade som har förståelse för vad arbetet innebär. Vidare beskrivs hur

¹⁹ Andersson, K. *Det gäller att hushålla med kommunens resurser. Biståndsbedömarnas syn på äldres sociala behov.* I Socialvetenskaplig tidskrift nr 3-4, 2004, s 275-292

²⁰ Liljegren, A. *Byråkrater, flummare och andra: om mikropolitiska konstruktioner på socialkontor* Outgivet material, 2007, kommande i Socionomens forskningsupplement.

²¹ Andersson, K. 2004

²² Blomberg, S. 2004

²³ Norman, E. och Schön, P. 2005:4, *Biståndshandläggare – ett (o)möjligt uppdrag – En översikt av aktuell forskning om biståndshandläggarnas yrkesroll och organisation.* (Stockholm: Stiftelsen Äldrecentrum, 2005)

²⁴ *Socialt arbete med personer med funktionshinder.*

dåligt organiserat arbete och oklar ansvarsfördelningen kan innebära ett osynliggörande av klientgrupper vars problematik annars skulle ha nått ledningen. Samtidigt som det finns stora luckor i litteraturen angående funktionshinderhandläggarnas yrkesutövning och handläggningsprocessen i sig så visar det som finns på en otydlig yrkesroll där bristerna i yrkesrollen är tydligast i planering och samordning samt uppföljning av insatser.²⁵

I socialstyrelsens slutrapport gällande kommunernas insatser för personer med psykiska funktionshinder tar man upp den osäkerhet gällande hur ansvaret skall fördelas som kommunerna uttalat. Kommunerna efterfrågade tydligare ansvarsgränser när det gällde vård, behandling och rehabilitering. Det fanns enligt kommunerna i undersökningen en gråzon där aktörerna i hade svårt att definiera gränser för ansvarsområden. Kommunerna tyckte att det fanns en otydlighet i lagstiftningen samt att de i många fall hade givit upp försöken att samarbeta med försäkringskassa och arbetsförmedling då glappen där emellan ansågs för stora för att överbrygga. Även i denna undersökning målades en mycket otydlig yrkesroll upp samtidigt som handläggarnas ansvar när det gäller samordning av insatser, för i detta fall psykisktfunktionshinderade, poängterades. Att det inte fanns en tydlig roll uppmärksammades främst när det gällde samordning och planering och uppföljning av insatser. Denna otydlighet ansågs vara en av orsakerna till de brister som framkom i undersökningen gällande rättssäkerhet i handläggningsprocessen samt bristande helhetsperspektiv.²⁶

I relation till den tidigare forskning vi presenterat går vår forskning till viss del in på ett nytt område. Genom vårt val av metod och inriktning ser vi på handläggarna genom ett nytt perspektiv.

3.1.3 Sammanfattning

Den bild som vi har fått av yrkesrollen gällande både biståndshandläggare och övriga handläggare är att det är en mycket komplex roll som kräver stora kunskaper på flera olika områden. Att det inte finns så mycket forskat på området kan bero på att yrket i sig är relativt nytt. Detta kan även vara en av orsakerna till att den roll som målas upp är relativt otydlig. Handläggarna i bägge fallen verkar hamna i en lojalitetskonflikt där de å ena sidan ska verka för och tillgodose klientens behov och å andra sidan vara lojal mot organisationen. Att det till detta finns en relativt otydlig ramlagstiftning som handläggarna skall förhålla sig till gör det hela lite mer komplicerat. Problemområden som målas upp är bland annat samordning, planering av insatser samt definiera gränser och ansvarsområden. Det som framställs som positivt var en stark känsla av att tillhöra en grupp. Denna grupptillhörighet visade sig vara viktig för yrkesrollen och den enskilde individen var till stor del beroende av gruppen i beslutsprocessen.

3.2 Professionalisering

Vad är en profession? Till en början var det endast tal om de tre "lärdä" professionerna präster, jurister och läkare.²⁷ Nu förtiden har detta fält givetvis vidgats en aning även om det råder delade meningar om socialt arbete överhuvudtaget är att räkna som en egen profession. Ulla Pettersson tar i sin bok upp Abraham Flexners definition av en profession. Enligt denna kännetecknas en profession av *individuell ansvar, vetenskap och lärdom, bestämda praktiska mål, teknik som kan förmedlas i utbildningen, egen organisation samt altruistisk drivkraft*. Enligt denna definition räknas inte socialarbetarna som en profession då den främst saknar *individuell självständighet* och arbetet är av en mer förmedlande karaktär. Enligt Flexners defi-

²⁵ Ibid.

²⁶ *Kommunernas insatser för personer med psykiska funktionshinder – Slutrapport från en nationell tillsyn 2002–2004*. (Stockholm: Socialstyrelsen, Tillsynsåterföringar, 2005)

²⁷ Parsons, T. *Essays in sociological theory: Pure and applied*, (Revised Edition.) (Glencoe, Illinois: The Free Press, 1949)

nition handlar socialt arbete om att samordna och att använda sig av andras vetenskaper, snarare än sina egna. Han menar vidare enligt Pettersson att det sociala arbetet är för stort, svårt att avgränsa och svårt att undervisa i. Som en direkt följd av Flexners kritik genomfördes stora försök att stärka den professionella identiteten, bland annat bildades olika professionella organisationer för varje område som det sociala arbetet hade vunnit mark. Pettersson beskriver vidare hur socialt arbete genom historien försökt att stärka sin status genom att identifiera sig med starka professioner som till exempel läkarkåren. Beroende på vilken profession som har varit på frammarsch har det sociala arbetet ändrat riktning. Från en början handlade det om ideellt arbete med kyrkan som stark förebild men både läkarvetenskapen och olika psykologiska perspektiv har varit källa till inspiration och drivkraft för det sociala arbetet. Enligt Pettersson har det i Sverige även varit tydligt med en byråkratisk linje vilket det inte har varit särskilt tongivande i till exempel USA och Storbritannien.²⁸

3.2.1 Professionsforskning

Professionsforskningen har genom tiderna haft olika perspektiv och därmed också lyft fram olika saker. Dellgran och Höjer tar upp i sin studie om tiden före andra världskriget var en tid då professionsforskningen lyfte fram professionernas ädla etiska och altruistiska traditioner. Runt 1950-60 talet kom en ny våg av professionaliseringsforskare som med en snäv tolkning valde att lyfta fram och förhålliga professionerna samtidigt som en strukturfunktionalistisk våg for över forskarvärlden. Detta banade väg för den kritik som följde som lade fokus på professionernas makt och monopolstrategier som enbart syftade till att erövra och bevaka de privilegier som erövrandet av olika yrkesmonopol medför.²⁹

Wingfors menar att trots att många betraktar socionomyrket som en semiprofession har det under en lång tid förts en legitimitetskamp med professionella anspråk. Inom socialt arbete har forskningen enligt Wingfors snarast kretsat kring professionalisering i den bemärkelsen att det finns en önskan om att bli erkänd. Evidensbaserad kunskap har blivit det centrala och diskussionen har snarare lutat åt att försöka matcha socialt arbete mot de ”lister” med kriterier på vad som kännetecknar en profession.³⁰ Däremot kopplas diskussionerna inte till studier av yrkesområdena³¹

Andreas Liljegren menar att inom professionsforskningen är det vanligt att man forskar kring olika gruppers mål att nå professionsstatus. Det är däremot mindre vanligt med forskning kring gruppers interna relationer på arbetsplatser. Liljegren skriver vidare att ett vanligt förekommande synsätt inom professionsforskningen är att se professionerna som aktörer. Detta innebär att yrkesgrupperna sinsemellan konkurrerar om status, handlingsfrihet och tolkningsföreträde.³² Det råder alltså en kamp om vem som ska göra vad och vem som har rätt att definiera problemet. Detta synsätt innebär att dessa gränser av arbetsuppgifter ständigt är under förhandling.

Inom professioner är det vanligt att det råder en stark gemenskap med kollegerna. Den professionelle finner sig ofta vara lojal mot arbetsgruppen samt professionen i stort. Pål Repstad³³ skriver att detta kan leda till etableringen av en normkonflikt mellan samhörigheten till arbetsplatsen och samhörigheten till yrkeskåren i stort. Repstad menar vidare att grunden för

²⁸ Pettersson, U. *Socialt arbete, politik och professionalisering: Den historiska utvecklingen i USA och Sverige*. (Stockholm: Natur och Kultur, 2001)

²⁹ Dellgran, P. och Höjer, S. *Kunskapsbildning, akademisering och professionalisering i socialt arbete*. (Göteborg Universitet, Institutionen för Socialt Arbete, 2000)

³⁰ Wingfors, S. 2004.

³¹ Dellgran, P. och Höjer, S. 2000

³² Liljegren, A. 2007

³³ Repstad, P. *Sociologiskt perspektiv i vård, omsorg och socialt arbete*. (Lund: Studentlitteratur, 1998)

denna samhörighet läggs redan under utbildningen och växer sig starkare ju längre utbildningen är. Även framväxandet professionen inom socialt arbete har många fördelar så medför det en del nackdelar också. Författaren menar vidare att vi-känslan i vissa fall kan växa sig alltför stor vilket i andra änden bidrar till att referera till andra yrkesgrupper i negativa ordalag. Ett annat problem som Repstad tar upp är att det ibland råder oenighet i vart gränserna för ansvarsområden inom och utanför gruppen går. Mycket tid går åt till att reda ut denna gränsproblematik och ibland är situationen så komplex att varje profession väljer att gå sin egen väg. Eftersom olika professioner har olika bakgrund och tradition så är det vanligt att olika yrkesgrupper ser olika lösningar på problem. Detta skapar stor förvirring för klienterna som hamnar mitt i kampen mellan professionernas olika strategier och förhållningssätt. Ett exempel som Repstad tar upp är diskussionen om när en patient är färdigbehandlad. Uppfattningen om patienten är färdigbehandlad eller inte kan enligt Repstad skilja sig åt även inom sjukhusets organisation. Detta till följd av de olika perspektiv som finns representerade av olika yrkesgrupperna inom samma organisation.³⁴

Om vi tar upp det rollteoretiska begreppet *rollkonflikt* i Repstads diskussion finner vi att begreppet stämmer överens med vad Repstad beskriver som en konflikt mellan yrkesideal och styrningsstruktur. Otydliga roller bidrar enligt Repstad till att skapa konflikt och tvingar rollinnehavaren att liera sig med endera sidan. Det blir viktigt att definiera rollen vilket kan innebära att rollinnehavaren väljer att hänga upp sin roll antingen på ledningen för organisationen eller efter yrkesideal. Detta medför att en liering med den styrande gruppen leder till ökat inflytande. Följer rollinnehavaren sina ideal är risken större att han/hon isoleras och får minskat stöd och inflytande menar Repstad. Denna typ av alienation från ledning och makt kan innebära att relationen till klienterna blir gynnad eftersom rollinnehavaren inte blir identifierad och sammankopplad med ledningen³⁵.

3.2.2 Sammanfattning av professionsforskningen

Vi har i tidigare forskning sett beskrivningar som dels förhållar professioner och dels en sida som ser professionalisering som ett sätt att bevaka sitt eget kunskapsområde. Vi har även uppmärksammat att det råder delade meningar om socialt arbete är en profession eller inte. Vi kan även se att den evidensbaserade kunskapen har blivit det centrala och diskussionen har snarare lutat åt att försöka matcha socialt arbete mot de "listor" med kriterier på vad som kännetecknar en profession. Vi har sett att det inom forskningen antyda att det råder stark gemenskap inom en profession samt att det är vanligt med den vi-känsla. Vi-känslan kan i sin tur kunna bli för stark och resultera till tal om andra yrkesgrupper i negativa ordalag. Vi har även sett att det inom forskningen finns en föreställning om att det finns en gränsproblematik som innebär att yrkesgrupperna sinsemellan konkurrerar om status, handlingsfrihet och tolkningsföreträde.

³⁴ Ibid.

³⁵ Ibid.

4 Teorier

I nästföljande avsnitt kommer vi att börja med en beskrivning av rollteorin och de vanligaste begreppen där ifrån. Efter det stycket kommer ett avsnitt gällande professionaliserings teori som med fördel kan läsas tillsammans med motsvarande del i tidigare forskningsavsnittet då det ger en bredare grund för hur teorierna praktiskt har använts.

Vi har valt att till stor del använda oss av rollteorin för att dels skapa kategorier till enkäten samt för att i analysen på ett tydligt sätt belys samt skapa större förståelse för vad som kan ligga till grund för skapandet av en yrkesroll. Valet av teoretisk utgångspunkt har fallit sig naturligt eftersom yrkesrollen är ett centralt tema i vår frågeställning. För att fördjupa vår empiri har vi valt att använda oss av ytterligare en teori. Vi har valt att använda oss av professionsforskning för att skapa en förklaringsmodell till den konflikt som ibland kan uppkomma mellan olika professioner.

4.1 Rollteorin

Lennéer-Axelsson och Tylefors skriver att man inom samhällsvetenskaperna började intressera sig för människans olika roller redan på 1920-talet. Nu för tiden återfinns rollteorin inom en rad olika discipliner exempelvis psykoanalytisk teori, sociologi samt socialpsykologi vilket har lett till att definitionen av rollbegreppet skiljer sig åt beroende på vilken disciplin och infallsvinkel som en forskaren tillhör³⁶. Vi har valt att använda oss av ett sociologiskt förhållningssätt i vårt arbete och därmed också en sociologisk definition av begreppet roll. Aubert beskriver: ”roller är summan av de normer, som hänförs till en viss uppgift eller position”.³⁷ Utifrån denna definition blir normer och förväntningar centrala när vi försöker att förstå begreppet roll.

4.1.1 Förväntningar

Lennéer-Axelsson och Tylefors ger exempel på olika rollförväntningar, det kan vara förväntningar som individen har på sig själv och andra samt förväntningar som andra har på individen. De yttre förväntningarna behöver inte komma från en individ utan kan verka som ett kollektivt tryck från systemet där individen ingår.³⁸ Till begreppet förväntningar bör man i detta sammanhang även knyta de uppfattningar som individen har av andras förväntningar. Begreppet förväntningar är dessutom nära sammankopplade med begreppet förutsägbarhet³⁹ då det i förutsägbarheten ligger förväntningar om hur något skall bli.

Bosse Forsén skriver i ”*Kritik av rollteorin*” att det inom rollteorin är vanligt att man pratar om sociala strukturer. Dessa strukturer innehåller en mångfald av sociala positioner som i sin tur är relaterade till minst en annan position. När positionerna är knutna till dessa såkallade *kontrapositioner* utgör de ett positionsfält. Forsén menar att varje position sedan är knuten till ett antal normativa förväntningar gällande beteenden och attribut länkade till positionsinnehavaren. Ett annat vanligt begrepp för positionsfält är *social institution*. Förväntningarna bidrar till konstruktionen av den sociala rollen vilken i sin tur införlivas hos individen genom internalisering och socialisationsprocesser hävdar Forsén. Om rollinnehavaren inte lever upp till de förväntningar som följer med rollen drabbas denne vanligtvis av sanktioner. Dessa kan vara såväl positiva som negativa och kommer oftast ifrån andra aktörer inom samma posi-

³⁶ Lennéer-Axelsson, B. Tylefors, M. *Arbetsgruppens psykologi*. (Stockholm: Natur och kultur, 1991)

³⁷ Aubert, V. *Sociologi: Socialt samspel*. (Stockholm: Almqvist & Wiksell, 1979) s 99

³⁸ Lennéer-Axelsson, B. Tylefors, M. 1991

³⁹ Aubert, V. 1979. och i Forsén, B. *Kritik av rollteorin*. (Göteborg: Bokförlaget Korpen, 1978)

tionsfält.⁴⁰ Aubert skriver att sanktioner kan handla om både belöning och straff. I de fall optimala förhållanden föreligger upplever individen att rollen, förväntningar (både från omgivningen och från individen själv) och beteenden knutna till dessa stämmer överens med varandra. Man kallar detta tillstånd för *rollkomplementaritet*.⁴¹ Rollen har då utformats i samspel med en annan roll där den ena rollens förpliktelser är den andres rättigheter

4.1.2 Informella/ -formella yrkesroller

Roller skapas alltid i relation till andra även om det är brukligt att skilja mellan roller som är förvärvade, genom frivillig prestation till exempel yrkesroll, och som är tillskrivna, till exempel kön och funktionshinder.⁴² Lennéer-Axelsson och Tylefors skiljer i sin beskrivning av arbetslivet på informella och formella förväntningar knutna till yrkesrollen. Formella förväntningar finns uttryckta i exempelvis lagar och befattningsbeskrivningar till skillnad från de informella förväntningarna som enligt författarna handlar om det sociala trycket inom och utom arbetsgruppen. Detta kan ses i relation till den *formella yrkesrollen* där status, position, rättigheter och skyldigheter är formellt utformade. Till skillnad från den oreglerade *informella rollen* som till största del bygger på förväntningar och behov i arbetsgruppen så väl som hos individen⁴³. De formella rollerna är en förutsättning för samordning och planering, en förutsättning för organiserat arbete⁴⁴. Det är oftast den informella yrkesrollen som ligger till grund för samarbetsproblem och konflikter på och utanför arbetsplatsen.

Lennéer-Axelsson och Tylefors beskriver den informella yrkesrollen som kan delas upp i *instrumentella roller*, *sociala roller* och *individuella/självcentrerade roller*. Den instrumentella yrkesrollen är tydligt sammanlänkad med den formella yrkesrollen och det reella utförandet av en arbetsuppgift. Den sociala rollen har en annan betydelse då den påverkar relationerna och syftar till att tydliggöra normer och värderingar som existerar på arbetsplatsen menar författarna. När det gäller den *individuella/självcentrerade rollen* är den till skillnad från ovanstående exempel oberoende av arbetsplatsens funktioner och syftar istället till den enskilda individens behov vilket kan vara till både för och nackdelar för gruppen. Här handlar det om att individen själv tar ställning till om gruppen/arbetsplatsens normer, värderingar och givetvis förväntningar stämmer överens med den egna personen.⁴⁵

4.1.3 Rollkonflikter

Eftersom de flesta individer är innehavare av flera roller är det inte ovanligt att dessa roller hamnar i konflikt med varandra. Denna typ av konflikt kallas för *inter-rollkonflikt* och en konflikt mellan olika roller som en och samma person innehar.⁴⁶ Anledningen till detta kan vara att förväntningarna som är knutna till rollerna kan vara oförenliga i den meningen att de konkurrerar med varandra och/eller är motsägelsefulla.⁴⁷ Ett exempel på en inter-rollkonflikt kan till exempel vara när rollen som mamma krockar med rollen som förvärvsarbetare. En annan typ av rollkonflikt är *intra-rollkonflikt* vilket är en konflikt som grundas när olika förväntningar eller uppfattningar inom samma position är oförenliga. Ett exempel på detta kan vara när människor har olika värderingar eller idéer om hur man på bästa sätt får en roll att interagera med andra.⁴⁸ Detta leder till att rollen fylls med förväntningar från både omgivning

⁴⁰ Forsén, B. 1978

⁴¹ Aubert, V. 1979

⁴² Ibid.

⁴³ Lennéer-Axelsson, B. Tylefors, M. 1991

⁴⁴ Payne, M. *Modern teoribildning i socialt arbete*. (Stockholm: Natur o Kultur, 2002) och i Lennéer-Axelsson, B. Tylefors, M. 1991

⁴⁵ Lennéer-Axelsson, B. Tylefors, M. 1991

⁴⁶ Payne, M. 2002.

⁴⁷ Forsén, B. 1978

⁴⁸ Payne, M. 2002.

och rollinnehavare som inte är förenliga med varandra. *Intra-rollkonflikt* är vanligt förekommande hos människor i en organisation som befinner sig i en så kallad mellan position⁴⁹. Här leds våra tankar osökt till socialsekreteraren som i sitt yrke befinner sig i en situation där hon/han dels skall vara lojal mot organisationen och dels göra bedömningar där klientens rättigheter är det centrala. Förväntningarna är här riktade mot en och samma roll men är i sig svåra att förena och kan ibland vara motsägelsefulla.

När en roll inte är utsatt för motstridiga förväntningar men ändå upplevs som påfrestande kan det vara tal om så kallad *rollöverlastning*. Detta innebär att det är bristen på tid som är avgörande när det gäller att uppfylla förväntningarna på rollen.⁵⁰

Ett annat begrepp inom rollteorin är *rollosäkerhet* detta begrepp skiljer sig ovanstående, där olika förväntningar krockar med varandra, genom att det hos individen finns en osäker på vilka förväntningar som är knutna till rollen och där med har svårt att förstå vad rollen kräver. Rollosäkerheten kan bero på att det finns oklarheter i rollen utformning och innehåll eller bristande internalisering av rollen hos rollinnehavaren. Bristande internalisering av rollen kan bero på att individens personlighet och värderingar står i strid med uppfyllandet av en viss roll.⁵¹ Det är även vanligt att en rollinnehavare spelar sin roll på olika sätt inför olika grupper och på olika arenor. Relevanta arenor på ett socialkontor kan vara rummet, korridoren, och fikarummet vilket författaren jämför med Erving Goffmans beskrivning av rummet och maskerna⁵²

Lennéer-Axelson och Tylefors gör gällande att det finns andra aspekter som kan ligga till grund för konflikt mellan roller. I dagens samhälle blir det allt vanligare att olika yrkesgrupper strävar efter att ha en helhetssyn vilket har lett till att samarbete med andra yrkesgrupper blir ett måste. Författarna framhäver att traditionella revir blir ifrågasatta och invaderade av andra yrkesgrupper vilket medför en kollision mellan olika typer av ideologi samt konkurrens om högstatusuppgifterna. Detta kallas enligt författarna med rollteoretiska begrepp *rollupplösning* och är resultatet att gränserna för yrkesrollen har blivit oklara. Samarbete och helhetssyn har blivit honnörssord i sammanhanget och ”*resultatet blir att alla skall arbeta med allt*”⁵³ Vid de tillfällen då parterna misstror varandras kompetens kompliceras *rollupplösningen* ytterligare. I utformandet av en roll kan det vara svårt att få andra att acceptera rollen. Rollens utformning kräver i sig att den legitimeras av andra och även om rollen är utformad med klara målsättningar händer det att det råder en klyfta mellan ideal och verklighet.⁵⁴

I detta sammanhang blir även begreppet *tillit* relevant. Talcott Parsons påvisar att det finns ett behov av tillit för de professionella yrkesutövarna. Han menar att det i den professionelles roll är inskrivet en garanti för att den professionelle inte sätter sitt eget intresse först. Detta inbyggda normsystem är enligt Parsons ett sätt att stärka den sociala kontroll som är en förutsättning för systemets stabilitet. Det krävs dock att medlemmarna i systemet spelar sina roller på ett förtroendeingivande sätt skriver Parsons. Detta speglar även relationen mellan organisationens ledning och de anställda. Ledningen måste i stor utsträckning förlita sig på att den enskilde anställda tar ansvar för sina handlingar.⁵⁵

⁴⁹ Forsén, B. 1978.

⁵⁰ Lennéer-Axelson, B. Tylefors, M. 1991.

⁵¹ Forsén, B. 1978.

⁵² Aubert, V. 1979.

⁵³ Lennéer-Axelson, B. Tylefors, M. 1991, s 75

⁵⁴ Aubert, V. 1979.

⁵⁵ Parsons, T. 1949.

4.2 Professionalisering

4.2.1 Vad är en profession

Det finns olika sätt att definiera professionaliseringsbegreppet mycket beroende på vilken nivå man anspelar på. På en kollektiv nivå syftar man på enskilda yrkesgruppers samspel med andra professioner, allmänhet och staten. Väljer man en individuell nivå ligger fokus på upprätthållandet av förmågor, specialkompetens och specialisering hos den enskilde individen. Men professionalisering och den professionelle kan även syftas till att vara just den professionelle som har skapats och *socialiserats* in i en yrkesroll. Parsons menar att professioner inte är baserade på en generell överlägsen status utan ofta vilar på grunder som *teknisk kompetens* inom ett visst område. Enligt Parsons är den *tekniska kompetensen*, som är en av de principer som definierar och karakteriserar professionell status, begränsad att användas inom ett visst område eller fält. Parsons säger att ” *A professional man is held to be ‘an authority’ only in his own field*”⁵⁶ detta innebär att den kunskap som den professionelle innehar mister sin magi utanför det fält som professionen tillhör.⁵⁷ Den professionelles auktoritet är därför intimt knutet till fältet vilket kan vara en förklaring till rivaliteten mellan olika professioner och den gränsproblematik som uppfattas mellan olika yrkesgrupper.

4.2.2 Kampen om professionell status

Enligt Stina Wingfors är makt och status drivkraften bakom professionerna där professionen framgångsrikt lyckas etablera och kontrollera en egen arbetsmarknad.⁵⁸ Detta kan vara ett något cyniskt förhållningssätt men även vara en förklaringsmodell till konflikter mellan olika yrkesgrupper. Som vi tagit upp tidigare utspelas det en kamp mellan professioner där yrkesgrupperna sinsemellan konkurrerar om status, handlingsfrihet och tolkningsföreträde.⁵⁹ Det råder alltså en kamp om vem som ska göra vad och vem som har rätt att definiera problemet. Men hur har det kunnat bli så?

Vi har i stycket om tidigare forskning presenterat olika perspektiv gällande professionaliseringsbegreppet. Oavsett vilket perspektiv man finner lämpligast när det gäller professionaliseringsteori så är utbildning och vetenskaplig kunskap centrala teman. Specifik kunskap inom ett vetenskapligt område skapar legitimitet, auktoritet och förtroende för den enskilde professionen att verka inom ett visst område.⁶⁰ Genom att vara innehavare av den formella kunskapen och inta rollen som expert blir det lättare för professionen att kontrollera skapandet av kunskap så väl som spridandet av den. Det finns med andra ord ett stort behov av att kontrollera kunskapsproduktionen samt kontrollera vilka som har rätt att använda sig av denna kunskap.

4.2.3 Social stängning

Vi har valt att hålla oss en aning kritiska mot professionsteori och inte helt anamma den förhållande utopiska definitionen av en profession. Därför har vi valt att använda oss av den inom professionsforskningen omnämnda stängningsteorin. Dellgran och Höjer beskriver att denna teori hänvisar till en kollektiv egoism och syftar till att en gång för alla sticka hål på professionernas självbild där rationell värderingsfri kunskap samt en hemlig förmåga att använda den gör att vissa väl avgränsade grupper är lämpade för en viss uppgift. Professionen framställs av författarna som allt annat än altruistisk och självuppoftande då bevakande av

⁵⁶ Ibid.s 38

⁵⁷ Ibid.

⁵⁸ Parsons, T. 1949.

⁵⁹ Liljegren, A. 2007

⁶⁰ Abbott, A. *The system of professions: An Essay on the Division of Expert Labour*. (Chicago: University of Chicago Press, 1988) och i Parsons, T. 1949.

privilegier och den position som professionen innehar samt ekonomisk vinning är huvudsyftet för professionen.⁶¹

Frank Parkin tar upp två exempel på social stängning, *exklusion* och *inkräkning*. Skillnaden mellan dessa begrepp är enligt Parkin att exklusion är en strategi för att utesluta det vill säga stänga ute genom att till exempel ta kontroll över utbildning, och legitimation. Syftet med detta är att minska konkurrensen från andra professioner. Till skillnad från exklusion, som riktar sig nedåt i hierarkin, är inkräkning en strategi som riktar sig uppåt menar Parkin. Syftet med denna strategi är att en underordnad grupp försöker att vinna mark genom att inkräkta på andra professioners områden. Dessa två strategier är vanligt förekommande bland så kallade semiprofessioner.⁶² En annan typ av strategi, så kallad *demarkationsstrategi*, kan även riktas mot yrkesgrupper på samma nivå men syftet är dock det samma som när det riktas nedåt i hierarkin.⁶³

Abbot visar på att med ökad *specialisering* följer även ökad risk för intern differentiering där man strävar efter att skapa statusskillnader inom den egna gruppen. Det kan även handla om att göra skillnad på klientgrupper eller vilken typ av organisation grupperna är organiserade under. Intern differentiering påverkar professionen som helhet då det är uppenbart att statusskillnader inom gruppen inte främjar strävandet mot en enhetlig profession.⁶⁴

I diskussionen lägger Parsons in att angående att inkräkta och exkludera i syfte att stärka gruppen och maximera dess tillgångar lyfts det även fram att den exkluderande strategin förlorar sin funktion om inga konkurrerade grupper gör anspråk på ett professionellt fält. Exklusion syftar till att bibehålla status och olika privilegier inom den egna gruppen och det är inte ovanligt att gränssarna markeras mot närbesläktade yrkesgrupper.⁶⁵

4.2.4 Legitimitet och auktoritet

Hellberg beskriver hur professionens *auktoritet* beror i stor utsträckning på legitimering av yrket och specifika kunskaper knutna till professionsrollen. Vissa professioner har en självklar roll i samhället som det krävs specifika kunskaper för att ha tillträde till, till exempel läkarkåren vars *auktoritet* knappast blir ifrågasatt. Hellberg menar att hur dessa professioner agerar för att skapa denna auktoritet är relativt utforskat. Genom att anlägga ett historiskt perspektiv är det av vikt att se till vilken roll utbildningen har för legitimiteten. Den professionelles funktion har genom tiderna haft varierande tyngdpunkter. Inga Hellberg beskriver i sin avhandling Durkheims uppfattning där betoningen har legat på den professionelles *osjälviskhet*, *altruism* och *karisma*. Tyngdpunkten för den professionelles handlande har legat i att den en önskan att tjäna och vara allmänheten till nytta.⁶⁶ Då vi i vårt arbete har valt att använda oss av ett mer kritiskt förhållningssätt är Parsons tolkning mer intressant. Parsons menar att det finns likheter mellan den professionelle och affärsmannen⁶⁷. Skillnaden skulle med Durkheims ögon vara att affärsmannen är driven av egoistiska och ekonomiska motiv och ser därför till sitt eget intresse framför andras och den professionelle drivs av, som vi har tidigare har visat, en önskan att tjäna allmänheten. Parsons menar att det snarare är så att båda har samma intresse för sitt handlande och därför drivs av framgångsambitioner och ekonomiska motiv. Skillnaden består istället i att de olika yrkesgrupperna använder sig av olika strategier för att leva upp till dessa ambitioner för att sedermera bli framgångsrika i samhället. Med detta syn-

⁶¹ Dellgran, P. och Höjer, S. 2000.

⁶² Parkin, F. *Marxism and Class Theory: a Bourgeois Critique*. (London: Tavistock, 1979)

⁶³ Wingfors, S. 2004.

⁶⁴ Abbott, A. 1988.

⁶⁵ Parsons, T. 1949.

⁶⁶ Hellberg, I. 1978

⁶⁷ Parson, T. 1949

sätt är de professionella sammanslutningarnas syfte att främja självintresset. Enligt Parsons kan klienten inte tvingas till underkastelse på annat sätt än att få han/henne att tro på den professionelles *tekniska kompetens*.⁶⁸

Hellberg skriver om att det finns en skillnad mellan den enskilde individens auktoritet och professionens auktoritetssträvan. I många fall förlitar sig den enskilde yrkesutövaren på den tillskrivna kompetens och auktoritet som ett professionsmedlemskap medför. Det är av vikt att professionen som helhet strävar efter *legitimitet*, *auktoritet* och *kunskap/yrkesmonopol* oavsett om man är anställd i offentlig eller privat regi. Hellberg menar att en legitimerad läkare tillskrivs, oavsett om han/hon är verksam i privat eller kommunal verksamhet, *auktoritet* enbart genom läkarprofessionens strävan efter att bibehålla makten över läkarvetenskapen och legitimeringsförfarandet. Hellberg beskriver även en värdeskala där professionens egenskaper rangordnas. Det som står högst på skalan är *autonomi* där bevakandet av professionens gränser och kunskapsmonopol blir det primära. Detta gäller även gränserna till andra myndigheter där professionen skall inverka och helst initiera myndigheternas agerande. En annan faktor som verkar för att legitimera och rättfärdiga professionen är den etiska koden. Hellberg pekar på detta i sin avhandling, forskning pekar på att de etiska reglerna ska verka för att professionen inte utnyttjar sin position på klientens/allmänhetens bekostnad. Hon tar upp att det ofta finns etiska regler formulerade i lagtext och att dessa kan verka dels som ett skydd för klienten och tvärt om. Hon menar vidare att professionens ideologi hela tiden måste anpassas för att på ett tillfredställande sätt rättfärdiga professionens status och prestige. Hellberg tar upp att det i uppbyggnadsfasen av en profession ges det oftast mer utrymme till önskan att serva allmänheten relationen till klienten sätts oftare i fokus. När professionen är väl etablerad fortsätter oftast processen med en förskjutning mot det motsatta.⁶⁹ Hellberg presenterar även Kaplan-Daniels förklaring av denna process där förskjutningen beror på att professioner som inte belönas tillräckligt tenderar att kompensera detta med ett större engagemang. Enligt denna förklaringsmodell kan det vara så att yrkesgrupper som strävar i riktning att bli en profession behöver ingjuta en stark professionell attityd i sina medlemmar tillskillnad från etablerade professioner som tenderar att ha färre idealister bland sina medlemmar. Kaplan-Daniels förklaringsmodell visar enligt Hellberg på medlemmarnas attityder och inte en medveten strategi från professionens sida.⁷⁰

4.2.5 Sammanfattning av teori

Vi har valt att använda oss av två teoretiska perspektiv, rollteori och professionsteori, i vår uppsats. I rollteorin har vi tagit upp skillnaden mellan formella och informella roller, vi har även diskuterat olika typer av rollkonflikter. Exempel på rollkonflikter vi har tagit upp är *intra-rollkonflikt*, som har sin grund i att olika förväntningar eller uppfattningar inom samma position är oförenliga och *inter-rollkonflikt*, en konflikt mellan olika roller som en och samma person innehar. Utöver detta har vi tagit upp *rollosäkerhet* som innebär att det finns en oklarhet i rollutformning och innehåll eller bristande internalisering av rollen hos rollinnehavaren. *Rollupplösning* är när gränserna för yrkesrollen har blivit oklara oftast i relation till andra yrkesgrupper. Vi har även tagit upp centrala teman i rollteorin som till exempel *förväntningar*, *förutsägbarhet*, *tillit* och *internalisering*.

När det gäller de professionsteorin har vi tagit upp begrepp som *auktoritet*, *autonomi*, *legitimitet* och *kunskap/yrkesmonopol*. Vi har även tagit upp begreppet *social stängning* där begreppen *inkräkta* och *exkludera* är det centrala. Inom professionsteorin är begreppet *teknisk kompetens* viktigt vilket vi har tagit upp i diskussionen gällande den professionelles yrkeskun-

⁶⁸ Ibid.

⁶⁹ Hellberg, I. 1978

⁷⁰ Ibid.

skap. Begreppet hör ihop med begreppet *auktoritet* och är en del av resonemanget gällande rivaliteten och gränsproblematik mellan olika professioner och yrkesgrupper.

Ovanstående begrepp och teman är de som vi genom uppsatsen mest kommer att förhålla oss till när det gäller att besvara vår frågeställning och ge stöd för vår empiri. Vi har valt att upprepa dessa centrala begrepp i denna sammanfattning för att tydliggöra vilka begrepp som vi i fortsättningen kommer att koncentrera oss på i vår tolkning.

5 Metod

Genom arbetets gång har vi använt olika metoder och procedurer för att samla fakta kring vårt ämne. Dels inför att vi bestämde oss för ämne och frågeställningar, dels inför genomförandet av studien och även inför tolkning och analys av resultatet. Vi kommer i detta kapitel att beskriva vårt arbete och våra metoder.

5.1 Val av ansats och metod

När det gäller kvalitativ ansats lämpar den sig bättre då man är intresserad av varför något är som det är eller för att exemplifiera ett fenomen.⁷¹ Vi ville mäta i vilken utsträckning ett antal personer upplever vissa fenomen och sedan ställa dem i relation till varandra. För att kunna göra det väljer vi kvantitativ metod. Den tidigare b-uppsatsen baserades på intervjuer med fem LSS-/funktionshinderhandläggare. I intervjuerna kunde man se att dessa konflikter förekommer. Vi ville nu ta det resultatet vidare genom att undersöka konflikterna och relationen till andra yrkesgrupper, undersöka yrkesrollen och undersöka handläggarnas relation till den egna arbetsgruppen. För att ha en möjlighet att kunna dra några slutsatser om detta avgjorde vi att en enkätstudie var den bästa metoden.

Stig Elofsson skriver att ett vanligt missförstånd när det gäller kvantitativ metod är att den används enbart för att studera kvantitativa egenskaper eller kvantifiera egenskaper. Han menar att det som faktiskt utmärker kvantitativ metod är att man till exempel använder andelar eller olika typer av standardmått för att studera olika egenskaper eller fenomen, inte nödvändigtvis kvantitativa. Elofsson visar dock på en begränsning, för att kunna genomföra en kvantitativ analys måste man från början indela sina enheter i grupper för att kunna studera andelar av helheten.⁷² Jan Trost renodlar och förenklar ytterligare genom att säga att om man vill säga något om frekvenser och procent i ett representativt urval av människor ska man välja en kvantitativ metod. Han menar dock att det inte är helt enkelt att säga att man gör det ena eller det andra. Författaren skriver att man inom beteende- och samhällsvetenskaperna sällan genomför utpräglade kvantitativa studier. Trost anser att man bör dela in sin ansats i tre delar, datainsamling, analys/bearbetning och tolkning, och sedan klassificera dem var för sig som antingen kvantitativ eller kvalitativ. Resultatet blir då åtta olika varianter, mer eller mindre kvantitativa/kvalitativa.⁷³

Enligt ovanstående kan vi snabbt dra slutsatsen att vår studie är till stor del kvantitativ, dock inte enbart då vi använder oss av kvalitativa tolkningar av vårt resultat.

Vi hade nu valt att göra en kvantitativ studie med hjälp av en enkät. Vår population bestod av ca 100 handläggare. Under vetenskapsmetodkursen som närmast förgick skrivandet av uppsatsen fick vi möjlighet att använda ett internetbaserat program med vilket man kan skapa och skicka ut enkäter via e-post. Programmet ges ut av ett företag vid namnet Artologik och heter Query & Report. Vi lämnade in en ansökan till institutionen om att få tillgång till programmet vilket vi fick. I jämförelse med att skapa och skicka ut enkäter på papper via post är detta förfarande överlägset både när det gäller ekonomiska frågor såväl som rent arbetsmässigt.

⁷¹ Svenning, C. *Metodboken, (femte upplagan)* (Eslöv: Lorenz förlag, 2003)

⁷² Elofsson, S. 2005

⁷³ Trost, J. 2007

5.2 Litteraturstudie

Vi började vår studie genom att utföra en stor litteratursökning. Jarl Backman menar att början av allt vetenskapligt arbete går ut på att ”läsa på”. Litteratursökningen ger oss möjlighet att se innehållet i en fråga, hur den har undersökts tidigare och vad vi faktiskt redan vet.⁷⁴

Vår litteratursökning fyllde flera syften men till en början handlade det främst om att få grepp om ämnet. Vi började genom att söka i Göteborgs Universitetsbiblioteks databaser GUNDA, LIBRIS, Social Services Abstracts och via en mängd olika databaser via portalen SAMSÖK. Vi använde olika sökord i olika kombinationer både på svenska och engelska exempelvis yrkesroll, konflikt, roll, socialt arbete, LSS och så vidare och sökte även ämnesvis. Vi kunde snart konstatera att vårt ämne inte är väl beforskat vilket ledde till att vi fick vidga våra litteratursökningar. Exempelvis kunde vi inte begränsa oss till LSS-/funktionshinderhandläggare då det som finns skrivet om yrkesrollen är till stor del fokuserat på biståndsbedömare inom äldreomsorgen.

5.3 Enkätstudie

5.3.1 Urval

Populationen vi vill undersöka är redan avgränsad till det yttre genom kommungränsen då vi valt att koncentrera oss på Göteborgs Stad.

När det gäller det inre urvalet fanns det ett flertal saker att ta hänsyn till. Alla stadsdelar i Göteborg har olika inre organisation vilket betyder att det inte är helt klart vem som hör till vår grupp LSS-/funktionshinderhandläggare och inte. Till exempel organiserar vissa stadsdelar funktionshinder under Individ och familjeomsorgen (IFO), vissa tillsammans med äldreomsorgen och andra i egna enheter i olika kombinationer. Vi har valt att inte fördjupa oss i det.

För att ha en möjlighet att kunna få en översikt och sälla bort de som eventuellt hamnat fel ställde vi frågor i själva enkäten om vad man handlägger för ärenden, hur många procent av heltid man arbetar och under vilken verksamhet man är organiserad.

Enligt Körner och Wahlgren kan man definiera målpopulationen som den population man vill undersöka. De menar att det kan förekomma systematiska fel i form av täckningsfel, då som över- eller undertäckning. Det betyder att man i sin definierade population har fått med individer som inte hör till populationen eller missat personer som skulle vara med.⁷⁵ I vårt fall riskerar vi att båda delarna förekommer. Vi kan ganska lätt identifiera övertäckningen bland dem som svarat med hjälp av våra frågor kring organisation och ärenden. Att hantera undertäckning är desto svårare. Vi har försökt att hantera problemet genom de personliga samtalen med varje SDF vilket inte helt löste problemet. Två personer skickade e-post för att tala om att de inte var handläggare utan metodhandledare och en annan att hon enbart handlägger äldreomsorg, dessa kunde tas bort ur respondentlistan. Vår population blev tillslut 111 handläggare. Vi vet inte om vårt övertäckningsfel är större än så, ej heller om undertäckningsfel förekommer. Dock är det troligt att en viss diskrepans förekommer trots våra ansträngningar.

5.3.2 Utformande

Processen att utforma enkäten gick i många steg. Vi var mycket noga då vi visste att vi bara fick en chans att göra enkäten och det var viktigt för oss att vårt arbete skulle bli vetenskapligt trovärdigt.

⁷⁴ Backman, J. 1998

⁷⁵ Körner, S. och Wahlgren, L *Praktisk statistik*. (Lund: Studentlitteratur, 2002)

Vi hade samlat ett antal begrepp som vi ansåg vara representativa för våra frågeställningar. Begreppen är centrala inom rollteori och professionsteori och används även för analys och tolkning. Dessa skulle vi göra en samling frågor av och svaren på frågorna skulle efter analys och tolkning svara på våra frågeställningar. Detta skulle genomföras med en möjlighet att mäta den vetenskapliga trovärdigheten.

När det gäller vår enkät var vi först inställda på att hitta tidigare undersökningar av vilka vi kunde ta hjälp med frågorna för att på så sätt kunna testa validitet och reliabilitet. Då vi inte fann några började vi ivrigt studera olika material för att hitta lämpliga skalor till våra frågor. Valet stod mellan att använda enhetliga frågor för att inte förvirra respondenterna eller att använda olika typer av frågor för att inte trötta ut de samma. Valet föll på enhetliga då det också var viktigt för oss kunna jämföra frågorna med varandra. Vi ville använda oss av påståenden då det skulle bli mest enhetligt med tanke på de frågor vi ville ställa.

Vi ville vara noga med att enkäten inte fick ta för lång tid att svara på samtidigt som det är viktigt att få med allt. Med tanke på att vi ville mäta förekomsten och arten av fenomen valde vi att be våra respondenter svara på påståenden i graden av instämmande eller frekvens i form av hur ofta. Enkäten finns redovisad i bilaga 1.

Vi var omsorgsfulla när det gäller att inte ställa frågor som var onödiga och att formulera våra frågor så okomplicerat som möjligt. Vår enkät vänder sig till människor med högskoleutbildning och vana av att läsa komplicerad text, med det fick vi inte heller lägga nivån för lågt. Vi grupperade frågorna efter de centrala begrepp vi vaskat fram men ville ändå skapa en behaglig ingång. Trots att vi inte ställde några direkt privata eller känsliga frågor fanns det ändå en hierarki och vi ville avsluta med de frågorna som vi trodde skulle vara svårast att svara på.

Vi utgick med att undersöka alla yrkesgrupper LSS-/funktionshinderhandläggarna kom i kontakt med. När vi konstruerade enkäten började vi diskutera detta. Det skulle inkludera dels samarbetspartners exempelvis sjukvården och försäkringskassan som agerar på eget mandat, dels utförare det vill säga boendepersonal och liknande som agerar utifrån ett uppdrag. Svårigheten finns i att undersöka flera olika nivåer. Vi hade även diskussion om vårt syfte och frågeställningar. Vi kom fram till att det skulle krävas andra frågor för att på ett gott sätt kunna studera relationen med utförare samt att det inte direkt är kompatibelt med vårt syfte och frågeställningar. Därmed valde vi att avgränsa till sjukvården och Försäkringskassan.

Nästa mål var att omsätta våra frågeställningar i begrepp och göra dem möjliga att undersöka. Olika författare beskriver denna fas med olika begrepp, konceptualisering och operationalisering.

Körner & Wahlgren⁷⁶ beskriver operationalisering som att omvandla det som är svårt eller omöjligt att mäta till något påtagligt.

Bengt-Erik Andersson menar att konceptualiseringen beror mycket på vilken typ av begrepp forskaren använder. Vedertagna begrepp som civilstånd och kön gör processen annorlunda mot begrepp som exempelvis skapande förmåga och makt. Han delar in processen i tre delar enligt följande:

De begrepp du väljer och föreställningen du förmedlar av dessa kommer att följa dig under hela forskningsprocessen. De finns med i insamlingen, analysen och tolkningen. Om din föreställning om begreppen är oklar och diffus kommer det att skapa problem för dig un-

⁷⁶ Ibid.

der hela undersökningen då du kommer att ha svårt att ställa rätt frågor och analysera och tolka svaren.

En modell av begreppen i ett sammanhang, för att under studiens gång kunna avgränsa och definiera exakt vad du är ute efter. Finns inte en sådan modell är risken att du får svårt att svara på rätt fråga och att studien glider ut i andra riktningar än den du är intresserad av.

En bild av hur begreppen tar sig uttryck i människorna det vill säga vad man ska leta efter i sin studie. Exempelvis att mäta stresshormon som ett tecken på stress.

Andersson framhåller en grundlig studie av tidigare forskning som vital för att ha möjlighet att företa en lyckad konceptualisering. Han menar att dessa steg är nödvändiga för att genomföra en vetenskaplig studie inte minst för att ha en möjlighet att kunna granska forskningens validitet.⁷⁷

I vår studie har vi begagnat oss av denna modell för konceptualisering och operationalisering. Vi genomförde en omfattande litteraturstudie för att ”ringa in” vårt område vilket vi har beskrivit. När vi fått grepp om vad vi var intresserade av och vad som fanns skrivet om det plockade vi ut begrepp. Vi malde våra begrepp genom ovanstående kvarn och fick fram användbara instrument för vår studie.

När vi hade ett första råmanus till vår enkät bad vi några av våra arbetskamrater inom socialtjänsten, som inte är LSS-/funktionshinderhandläggare, läsa igenom och granska för att kunna få en bild av hur enkäten skulle tas emot. Vi fick mycket bra feedback som vi sedan använde för att skapa den slutgiltiga enkäten.

5.3.3 Genomförande

Den metod för genomförande vi valt var som tidigare nämnts via ett webbaserat program för enkätkonstruktion och distribution. Som de flesta säkert konstaterat vid flertalet tillfällen är tekniken fantastisk när den fungerar vilket den gjorde sporadiskt under genomförandet av vår studie. När vi hade konstruerat våra frågor och hade börjat skriva in dem i programmet slutade det plötsligt att fungera vilket ledde till den första teknikbaserade krisen i arbetet. Efter ett par timmar fungerade det dock igen och vi kunde avsluta införandet. Nästa kris var allvarigare grad då det var dags att skicka ut enkäten. Vi hade valt att använda ett e-post program då vi skulle skicka ut enkäten i sju olika e-post med handläggarna inom tre stadsdelar i varje. Trots extensiva djupstudier av manualen till programmet lyckades vi skicka ut en enkät som krävde användarnamn och lösenord, vilka inte existerade. Inom ett par minuter hade handläggarna som just kommit tillbaka från lunch insett detta och började skriva e-post för att påpeka misstaget.

En ovetenskaplig men intressant observation är att kvinnorna ifrågasatte sin egen tekniska kompetens eller huruvida de missat informationen någonstans i e-posten medan männen nöjde sig med att påpeka vårt misstag. Ganska snart var problemet löst och enkäten skickad igen men forskarna lämnades hyperventilerande och skakade av upplevelsen.

Inför distributionen av vår enkät företog vi en rundringning till alla stadsdelar. Intentionen var att prata med enhetscheferna vilket inte alltid var genomförbart i vissa fall fick vi prata med handläggare. Det viktiga var att förmedla att vi skulle genomföra undersökningen, under vilken tid och att vi behövde e-postadresser till handläggarna för att kunna skicka ut enkäten. Det fanns flera syften med denna tidskrävande rundringning, dels att söka öka svarsfrekvensen på vår enkät och dels att minimera risken för täckningsfel men även för att ge deltagarna en chans att tänka över ett eventuellt deltagande. Vi förmedlade i stort samma information till

⁷⁷ Andersson, B-E. *Som man fråga får man svar – en introduktion i intervju och enkätteknik*. (Stockholm: Nordstedts, 1994)

alla vi pratade med för att i största möjliga mån inte påverka på olika sätt. Dock bad vi att personen vi pratade med skulle nämna vår undersökning vid ett möte eller liknande. Informationen vi gav vid detta tillfälle var att enkäten var för en c-uppsats och att det handlar om LSS-/funktionshinderhandläggares yrkesroll i sig och i relation till andra yrkesgrupper exempelvis läkare och sjuksköterskor.

5.4 Forskningsetik

Vi har genom hela arbetet gjort etiska överväganden. Vi har, om man utgår ifrån de sju forskningsstadierna som beskrivs av Steinar Kvale på *tematiseringsnivå* tagit hänsyn till att forskningen inte sker för forskningens skull utan att forskningen skall leda till att förbättra för undersökningsgruppen.⁷⁸ Det är extra viktigt eftersom vår studie bedrivs som en obligatorisk del i en utbildning. Särskilt har vi tagit hänsyn till Vetenskapsrådets Forskningsetiska principer, vilka vi även lät respondenterna ta del av via en länk i e-posten. De forskningsetiska principerna kännetecknas av fyra huvudregler. Dessa regler är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet för vilka vi kommer att redogöra nedan.⁷⁹

Informationskravet innebär att forskaren är skyldig att informera respondenterna om deras uppgift och om studien. Det skall även gå ut tydlig information om att det är frivilligt att delta i undersökningen samt att det när som helst går att avbryta sitt deltagande.⁸⁰ Vi har tagit hänsyn till detta genom att vi i det inledande skedet ringde runt till enhetscheferna i respektive stadsdel gav vi respondenterna möjlighet att dels få muntlig information om studiens syfte samt möjlighet att säga till om de inte ville vara med. Det e-post som sedan skickades ut innehöll en presentation av syftet med enkäten samt en presentation av oss studenter. Vi lämnade ut kontaktinformation som möjliggjorde för respondenten att kontakta oss eller vår handledare för eventuella frågor. I detta inledande e-posten bifogade vi även en länk till en hemsida för de forskningsetiska principerna för att ge respondenterna möjlighet att genom en enkel knapptryckning ta del av dessa principer.

Samtyckeskravet innebär att forskaren skall inhämta samtycke från sina respondenter samt om dessa är under 18 år från vårdnadshavare.⁸¹ Eftersom vi enbart har vänt oss till vuxna är samtycke från "vårdnadshavare" varken behövligt eller särskilt lämpligt att inhämta. Vi har valt att inhämta samtycke genom att respondenten själv har varit tvungen att göra en rad aktiva val för att kunna besvara enkäten via e-post. Det krävdes ett aktivt val av respondenten för att komma till enkäten eftersom det krävdes att de tryckte på en länk till den server där enkäten fanns. Dessutom krävdes ytterligare ett aktivt val av respondenten för att svaret på enkäten skulle kunna komma oss till känna då det krävdes av respondenterna att de i slutet av enkäten valt att trycka på SEND för att skicka enkäten till oss. På detta sätt har det dels funnits en möjlighet för våra respondenter att avbryta svarandet på enkäten och dels kan vi säga att samtycke till att medverka i undersökningen har inhämtats genom respondentens aktiva val. Vi kan därmed med stor säkerhet säga att respondenterna på helt frivilliga grunder själva har valt att svara på enkäten. Även de påminnelse-post som skickades ut har haft samma struktur och därmed givit respondenten valet att inte svara på enkäten. Respondenten har dessutom haft möjlighet att svara på enkäten vid en tidpunkt som passar dem själva. Den enda begränsningen vi hade var det tidsspann som enkäten var tillgänglig vilket var två veckor.

⁷⁸ Kvale, S. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (Lund: Studentlitteratur, 1997)

⁷⁹ *Forskningsetiska principer; inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. (Vetenskapsrådet, dokument på Internet). <http://www.vr.se/download/18.668745410b37070528800029/HS%5B1%5D.pdf>

⁸⁰ Ibid.

⁸¹ Ibid.

När det gäller *konfidentialitetskravet* har vi tagit hänsyn till detta i flera olika stadier i processen. Detta hänsynstagande kommer främst i uttryck i de av Kvale beskrivna *utskriftsstadiet, analysstadiet, verifiering och rapportering*.⁸² Hänsyn har tagits till konfidentialiteten då alla i undersökningen är och förblir anonyma. Vi har i konstruerandet av enkäten valt att inte ge oss själva möjlighet att se vem som har svarat vad, dock har vi kunnat se vilka som har svarat. Påminnelse-posten har gått ut automatiskt till alla som inte har svarat på enkäten för att inte ytterligare störa de som redan har svarat. Vi har valt att i vår analys enbart utgå ifrån den statistik vi har fått fram och har varken namngivit respondenterna eller kategoriserat utifrån vilken stadsdel respondenterna representerar. Det går med andra ord inte att utläsa mer i vårt arbete än att det handlar om LSS-/funktionshinder handläggare i Göteborg.

När det gäller *nyttjandekravet* har vi tagit hänsyn till detta genom att då det insamlade materialet enbart kommer att användas i forskningssyfte. Vi kommer varken att lämna ut uppgifter rörande våra respondenter i kommersiellt syfte eller till icke- vetenskapligt bruk.

5.5 Bearbetning och analys

Att analysera det kvantitativa materialet har gjorts i statistikprogram vilket minimerar de tidkrävande momenten att mata in materialet (koda) och även att beräkna tar kortare tid förutsatt att man vet vad man håller på med. Vi har valt att arbeta med SPSS version 12 vilket tillhandahålls av institutionen. Vi har letat efter samband i materialet vi samlat in. Först har vi ställt upp svaren i tabeller för att få en översikt och för att kunna se vad som ”sticker ut” i förhållande till våra begrepp och frågeställningar. De samband vi har hittat analyseras sedan med hjälp av olika typer av analysmetoder. Valet av analysmetod dikteras av vilken typ av variabler man har. Vi har undersökt variablerna utifrån våra begrepp kring yrkesroll, arbetsgruppen och relationen till andra yrkesgrupper. De samband vi hittat har vi valt att ställa mot bakgrundsvariabler för att minimera risken att sambandet vi ser har andra orsaker.

Vi har genomgående valt att slå ihop svarsalternativen instämmer helt med instämmer till stor del och instämmer endast lite med instämmer inte alls. Det har vi gjort för att vårt material är så litat att en analys är svår att genomföra med alla ursprungliga svarsalternativ.

I Praktisk statistik benämns de olika variablerna enligt följande, kvalitativa/kategorivariabel (icke-numeriska) kan anta antingen ordinala värden (rangordning) eller nominala värden (går ej att rangordna). Kvantitativa variabler (numeriska) kan anta diskret form (kan bara anta vissa värden) eller kontinuerlig (kan anta ett oändligt antal värden).⁸³ Vi har främst ordinala variabler, de flesta kvantitativa variablerna som finns i vårt material exempelvis födelseår har vi valt att samla ihop i grupper för att lättare kunna undersöka dem.

Kvalitativa variabler mäts framförallt med hjälp av korstabeller och chi-tvåtest vilka mäter sambandet och signifikansnivån på det sambandet.

5.6 Metoddiskussion

Under denna rubrik kommer vi att för en diskussion kring våra valda metoder. Vi kommer att ta upp begrepp som validitet, reliabilitet och generaliserbarhet. Vi kommer även att diskutera eventuella fel som kan förekomma i vår undersökning.

⁸² Kvale, S. 1997

⁸³ Körner, S. och Wahlgren, L. 2002.

När det gäller *validitet* finns det mycket att säga. Framför allt handlar validitet om förmågan att mäta det som avses mäta. Djurfeldt, Larsson och Stjärnhagen beskriver, att forskaren lyckats med att överföra sina teoretiska begrepp till undersökningsinstrument och att svaren som inkommer överensstämmer med forskarens intentioner. Validitet kan mätas i mängd *systematiska fel* och överensstämmelse mellan olika mätmetoder. Vidare menar författarna att *reliabilitet* handlar till stor del om replikerbarhet och hur forskaren mäter. Kan undersökningen påverkas av svårtydda frågor eller obegripliga svarsalternativ? En hög reliabilitet kan mätas i mängd *slumpmässiga fel* och överensstämmelsen mellan olika mätningar med samma instrument.⁸⁴ Körner och Wahlgren menar att ett sätt att öka validiteten är att använda *operationella definitioner* av sina begrepp. Det betyder att man talar om på vilket sätt man mäter det man vill mäta. De definierar vidare fyra faktorer som kan påverka reliabiliteten i en studie. mätinstrumentet, den som utför mätningen, omgivningen kring mätningen och det undersökta objektet.⁸⁵

I förhållande till vår undersökning har vi gjort en grundlig konceptualisering och operationalisering för att kunna vara säkra på att *vi mäter det som avses*. I vissa av bakgrundsfrågorna kan vi ana att några respondenter har missuppfattat vår intention, Exempelvis i frågan om hur många handläggare som ingår i arbetsgruppen där en svarade 15 och en 14 vilket inte verkar logiskt. Vi vet dock inte med tanke på hur olika organisationerna ser ut över staden både storleksmässigt och organisatoriskt.

Vi har i vårt material möjligheter att jämföra vissa frågor med andra som är snarlika i in uppbyggnad. På detta vis har vi möjlighet att testa för eventuella systematiska fel och göra en bedömning av dessa.

När det gäller rangordningsfrågor blir man oftast avrådd från att använda dessa vilket även vi blev. Med tanke på frågorna var det dock för oss det enda tänkbara sättet. Vi lämnade ett fält öppet för kommentarer i slutet av enkäten och det som stod skrivet där var nästan uteslutet kommentarer kring våra två rangordningsfrågor. Vissa av respondenterna var upprörda över frågorna som var av lite känslig natur, status och samarbetssvårigheter. Vissa menade att rangordningen var omöjlig i sig, vissa att man inte har någon hierarki eller konflikter för den delen. Trots detta fick vi fram ett svar med medeltal där vi valde att räkna bort de som inte svarat.

För att gå in på *den som utför mätningen* så är vi två studenter som utför forskning på kandidatnivå som ett krav för examen. Vi arbetar båda inom socialtjänsten och har gjort sedan praktikperioden. De erfarenheter vi har kan naturligtvis färga vår undersökning. Det är viktigt att ta hänsyn till sig själv i processen både för att maximera nyttan och minimera onyttan av det man har med sig in i processen. Vår erfarenhet har varit ovärderlig att ha med sig. Den påverkan vi som forskare har kunnat ha på insamlandet är begränsat till att vi skapat formuläret vilket är det samma för alla som svarat. Vi har även haft en viss kontakt med några respondenter men framför allt deras överordnade, detta kan möjligen ha påverkat svarsfrekvensen men inte svaren i vår mening.

När det gäller *omgivningen kring mätningen* finns den i stort utanför vår kontroll. Ramen är att det kommer ett e-post och sammanlagt tre påminnelser, om man inte har svarat då kommer istället ett tack, med jämna mellanrum under en tvåveckorsperiod. dessa Betingelser är de samma för alla respondenter.

⁸⁴ Djurfeldt, G., Larsson, R och Stjärnhagen, O. *Statistisk verktygslåda* (Lund: Studentlitteratur, 2003)

⁸⁵ Körner, S., Wahlgren, L.(2002) *Praktisk statistik* Lund: Studentlitteratur

Det undersökta objektet är en grupp personer som undersökts i sin yrkeskapacitet. De har likvärdig utbildningsbakgrund på högskolenivå och liknande arbetssituation. Utöver dessa karakteristika är de 89 olika individer. De är olika på alla sätt som tänkas kan och förmodligen några till. I en enkätstudie har man ingen direkt kontakt med sina respondenter vilket gör att påverkan minskas åt båda håll vilket är på både gott och ont när man vill studera en grupp människor. Man får en chans att ställa sina frågor och den måste förvaltas.

Vi undersöker en definierad grupp med en yttre gräns, på så vis är det än totalundersökning. Det externa bortfallet landade på endast 20 % vilket vi är väldigt nöjda med. När vi tittar på bortfallet kan vi se att en stor del (6,3 %) av bortfallet kom från en stadsdel valde att inte svara, vad det i sin tur beror på kan bara sårade studenter undra. I övrigt kan vi inte urskilja några mönster i bortfallet. Vi försökte att skapa så gynnsamma förhållanden som möjligt för vår enkät för att den skulle generera ett begränsat bortfall. När det gäller utformningen fick den ta max 20 minuter att svara på, vi ringde runt för att presentera oss. Vi valde att skicka enkäten via e-post för att minimera momenten för respondenten, exempelvis att den skall hamna i någon hög och glömmas bort. Det interna bortfallet var väldigt litet, endast på några frågor förekommer bortfall med en eller två personer i förkommande fall redovisas detta i resultatet. När det gäller våra rangordningar är bortfallet större vilket fick sin förklaring i kommentarerna.

I boken *Statistisk verktygslåda* skriver författarna om Typ I och Typ II fel. Typ I fel går ut på att man förkastar nollhypotesen trots att den är sann. Särskilt i små urval kan det vara lätt att göra då man räknar med 5 % signifikans, det betyder att fem fall av hundra avfärdar nollhypotesen som osann. Ju större urval desto mindre risk för Typ I fel. Riskerna finns dock att då forskaren försöker minimera risken att begå ett Typ I fel istället begår ett Typ II fel. Det innebär att man istället accepterar en felaktig mothypotes. Djurfeldt et al framhåller att bara för att nollhypotesen inte går att på visa betyder det inte att mothypotesen är sann.⁸⁶ Detta är ju naturligtvis en svår avvägning framförallt för oss med tanke på att vi har ett med kvantitativa mått mätt väldigt litet material. Då vi tolkar våra korstabeller och chi-tvåtest är det svårt att få ett signifikant resultat. Vi är försiktiga med att dra slutsatser och funderar väl över vad vi presenterar.

Slutligen när det gäller *generaliserbarhet*. Vår undersökning riktar sig till en total grupp under en viss tid. Vi kan säga att de som har svarat har svarat så här. Gruppen är speciell på många sätt. Göteborg är Sveriges till innevarantal andra största, inom dess gränser ryms 21 olika typer av organisationer med allt från en handläggare till tolv. Det stadsdelarnas demografi är även den väldigt skild. På ett sätt har vi ett underlag som är sort och brett och på ett sätt väldigt begränsat. Antalet svarande är endast 89 vilket inte utgör ett material som med lätthet går att generalisera på ett statistiskt säkert sätt. Med alla dessa förbehåll vill vi göra bedömningen så klar som möjligt för läsaren att dra egna slutsatser.

⁸⁶ Djurfeldt, G., Larsson, R och Stjärnhagen, O. 2003.

6 Resultat – redovisning, analys och tolkning

I detta kapitel presenterar vi redovisning, analys och tolkning av vårt resultat. Vi gör en presentation av vårt material genom att beskriva bakgrundsvariablerna. Resultatet av vår enkät är uppdelat i kategorierna stöd/förutsägbarhet inom den egna organisationen, gränser/ansvarsområden samt tecken på konflikt med andra yrkesgrupper samt yrkesrollen. I varje kategori presenteras först resultat och analys vilket följs av en tolkning. I slutet av detta kapitel presenterar vi vår slutsats där vi på ett tydligare sätt knyter vår tolkning till våra frågeställningar.

6.1 Bakgrundsvariabler

Vår enkät gick ut till 114 personer. Totalt inkom 92 svar. Dock var vi tvungna att sälla bort tre av de svarande, då dessa visade sig att dessa inte arbetade som handläggare. Antalet blev alltså 111 stycken tillfrågade respondenter, varav 89 stycken svarade, vilket utgör 80 % av de tillfrågade.

Nedan redovisas utvalda siffror ur vårt material som ger kort bakgrundsinformation om respondenterna. I bilaga 2 finns för den intresserade tabeller med de siffror som redovisas och mer information.

6.1.1 Kön, åldersfördelning, examina och vidareutbildning

Av de 89 respondenterna var 88,8 % kvinnor. En person har inte svarat på frågan, vi kan anta att detta beror på antingen ett misstag eller att personen inte vill ange sig som antingen kvinna eller man.

Åldersfördelningen är relativt jämn mellan åldrarna 30-59 år. Bara fyra handläggare av 89 är över 60 år och 9 st. under 30 år. Vi har valt att använda oss av indelningen under 40 vilket är 38,2 % av de tillfrågade, mellan 40-49 vilket är 38,2 % och över 50 vilket är 23,6 %.

64 procent av handläggarna uppger att de har socionomexamen. Av övriga respondenter har 28,1 procent socialomsorgsexamen. Endast 7,9 procent, har annan utbildning. Av dem som uppger sig ha annan utbildning (Vi ställde frågan som en öppen fråga) kan vi i redogörelserna utläsa följande: en person är utbildad psykolog, en är beteendevetare med 160p, en är arbetsterapeut, två är socialpedagoger och en är förskolelärare. Den sista har i sitt svar skrivit en förkortning som vi inte med säkerhet kunnat uttyda. Vad som dock blir tydligt för gruppen överlag är att respondenterna är välutbildade.

Vad gäller ytterligare vidareutbildningar har sammanlagt 41,6 % av de tillfrågade uppgett att de har vidareutbildat sig. Fem har magisterexamen, tre har steg 1 och en steg 2. De övriga svarar att de har annan vidareutbildning och vid en granskning av det öppna svaret kan vi se en stor variation, allt från enskilda kurser till pågående magisterprogram.

6.1.2 Organisering, arbetstid samt år i yrket

I fråga om hur man organiserar sig så kan vi se att det skiljer sig mycket. Endast 2 handläggare är organiserade inom äldreomsorgen och 5,6 % har uppgett annan. De stora grupperna är organiserade under IFO, 47,2 %, eller som separat funktionshindergrupp, 44,9%.

Antal handläggare i den närmsta arbetsgruppen varierar även det. 15,7 % uppger att de är färre än 3 och 15,7 % säger sig vara mer än 11. 37,4 handläggare uppger sig vara mellan 4-6 i närmsta arbetsgrupp och 31,5 personer anger att de är mellan 7-10 i gruppen. Dock råder det

tydliga delade meningar om vad som är närmaste arbetsgrupp då endast en person svarat att den innehåller 15 personer utöver denne själv.

Vi har delat gruppens svar i endast två delar när det gäller arbetstid. 15,7 % arbetar under 95 % av heltid. Det lämnar 84,3% som jobbar 95 % eller mer.

För att kunna dela in yrkeserfarenhet på ett meningsfullt sätt valde vi att använda oss av den kompetensutvecklingsmodell som Göteborgs Stad använder för socialsekreterare när det gäller att skatta kompetens och möjliggöra kompetensutveckling. Den innehåller fem nivåer med vidhängande krav på vidareutbildning, självständighet och liknande.⁸⁷ Vi är dock endast intresserade av att använda oss av indelningen man gör enligt år i yrket och har sedan valt att slå ihop de två sista nivåerna. Det vi kan se är dock att hela 30,3 % arbetat som handläggare mindre än 2 år vilket i skalan kallas nybörjare, 27 % mellan 3-5 år/kunniga. Det betyder att över hälften av handläggarna har arbetat färre än 6 år som handläggare. 18 % är avancerade det vill säga har arbetat mellan 6-9 år och hela 24,7 % är specialister med över 10 års erfarenhet.

6.2 Stöd och förutsägbarhet inom den egna organisationen

6.2.1 Resultat och analys

Tabell 1, Respondenternas upplevelse av tydlighet i förväntningar, stöd och förutsägbarhet, N 89

	Instämmer helt/ till stor del	Instämmer endast lite/ inte alls	Obesvarad
	%	%	%
Min chef betyder mycket för mig i mitt arbete.	80,9	19,1	0
Jag använder mig ofta av min chef som "bollplank" i mitt arbete.	64,0	36,0	0
Jag upplever att jag får det stöd som jag behöver i mitt arbete av min chef	83,1	16,9	0
Det är viktigt att få stöd av chefen i arbetet.	98,9	1,1	0
Jag vet ofta i förväg vad min chef kommer att råda mig till när jag ber om vägledning i mitt arbete.	78,7	21,3	0

Resultatet av vår enkät visar på att handläggarna i Göteborg i stora drag instämmer i att chefen är viktig för dem i sitt arbete. De använder chefen som bollplank och för stöd. De känner dessutom att de i stor utsträckning får det stöd de behöver. Resultatet visar även på att handläggarna till stor del känner att chefen är förutsägbar.

Tabell 2, Respondenternas upplevelse av tydlighet gällande förväntningar, N 89

	Instämmer helt/ till stor del	Instämmer endast lite/inte alls	Obesvarad
	%	%	%
Arbetsgruppen betyder mycket för mig i mitt arbete.	93,3	6,7	0
Jag använder mig ofta av arbetsgruppen som "bollplank" i mitt arbete.	91,0	9,0	0
Jag upplever att jag får det stöd som jag behöver i mitt arbete av arbetsgruppen.	96,6	3,4	0
Det är viktigt att få stöd av arbetsgruppen i arbetet.	96,6	3,4	0
Jag vet ofta i förväg vad mina kollegor kommer att råda mig till när jag ber om vägledning i mitt arbete.	75,3	24,7	0

⁸⁷ *Kompetensutveckling för socialsekreterare i Göteborgs stad.* (Göteborg: Göteborgs stad, Stadskansliet, 2000)

Resultatet gällande den egna arbetsgruppens betydelse visar att behovet av gruppen är stort. Respondenterna håller helt eller till stor del med om påståendet att arbetsgruppen betyder mycket för dem i deras arbete samtidigt som det är viktigt att få stöd från gruppen. Utöver detta använder man gruppen som bollplank i stor utsträckning samtidigt som man upplever gruppen som förutsägbar. Resultatet liknar det gällande chefen En marginell skillnad till fördel för chefen infann sig i påståendet gällande förutsägbarhet och påståendet om att det var viktigt att få stöd. Skillnaden mellan grupperna är så pass liten att vi valt att inte gå vidare med detta resultat.

Tabell 3, Respondenternas upplevelse av enighet, N 89

	Instämmer helt/till stor del	Instämmer endast lite/inte alls	Obesvarad
	%	%	%
Jag upplever att jag är överens med verksamheten (ledning) om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	88,8	11,2	0
Jag upplever att jag är överens med min chef om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	88,8	11,2	0
Jag upplever att jag är överens med min arbetsgrupp om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	94,4	5,6	0

Respondenterna upplever i stor utsträckning att de är överens med verksamheten, chefen och den egna gruppen om vart deras ansvarsområde börjar respektive slutar. Vi har valt att lägga tyngdpunkten gällande gränser och ansvarsområden i ett separat stycke som svar på frågeställningen hur handläggarnas relation till andra yrkesgrupper ser ut.

6.2.2 Tolkning

I vår tolkning av resultaten drar vi slutsatsen att både grupp och chef är av stor betydelse för handläggarna i deras arbete. Behovet av stöd lämnas inte obesvarat utan handläggarna tycker att de i mycket stor utsträckning får det stöd som de behöver. Både chef och arbetsgrupp används som bollplank samtidigt som det råder en hög grad av förutsägbarhet i de råd som både grupp och chef ger.

Den starka bindningen till gruppen och organisationen tolkar vi som en *osäkerhet* som består av svag *autonomi* i yrkesrollen vilket skapar ett behov av att få bekräftelse i sitt arbete.⁸⁸ Vår föreställning är att handläggarna besitter den kompetens som de behöver för att sköta sitt jobb, eftersom att utbildningsgraden är hög. Det finns dock någonting i yrkesrollen och arbetets utformande som gör att den enskilde handläggaren inte uppnår *autonomi*, detta ger effekter i samarbetet med andra yrkesgrupper.

Den svaga autonomin kan bero på att handläggarna i stor utsträckning baserar sina beslut på intyg och utlåtande ställda av andra professioner. Handläggarna utför dessutom sitt arbete på uppdrag av en politisk nämnd som i sin tur bestämmer i vilken grad handläggarna skall ha beslutanderätt. Handläggarna saknar den *legitimitet* och *auktoritet* som vanligtvis följer med medlemskapet i en profession.⁸⁹ Om vi jämför med läkarna så får de genom att gå en viss utbildning en legitimation som berättigar dem en viss status. Det står dem sedan fritt att utföra sitt arbete både i privat regi och inom landstinget. Vi ser detta som *exkludering*⁹⁰ av andra yrkesgrupper i syfte att stärka och bevaka läkarnas ställning samtidigt som den i viss mån bakbinder handläggarna i deras arbete. Med denna tolkning skapar läkarens autonoma ställning en maktdifferentiering där handläggaren erkänns lägre status än läkarna. I vår tolkning

⁸⁸ Hellberg, I. 1979

⁸⁹ Abbott, A. 1988

⁹⁰ Parkin, F. 1979

leder detta till att behovet av den egna gruppen ökar vilket i sin tur bidrar till handläggarnas behov av att få bekräftelse på att de gör rätt. Gruppens normer och värderingar blir där med viktiga. Mycket tid går åt till att ta reda på om gruppen/chefen tycker likadant trots att handläggarna redan innan de ber om råd vet vilket svar de kommer att få.

En alternativ förklaring kan vara att i skapandet av den *individuella/själcentrerade rollen*⁹¹ tar individen ställning till gruppen/arbetsplatsens normer, värderingar och förväntningar. Dessa normer och värderingar tydliggörs i den *sociala* rollen i samspelet mellan aktörerna. Organisationens normer och värderingar är viktiga för handläggarna vilket leder till att banden mellan arbetsgrupp, chef och handläggare stärks. Normerna och värderingarna skapas och upprätthålls därmed inom gruppen och organisationen. Vårt resultat tyder på att normerna och värderingarna är väl *internaliserade* hos den enskilde handläggaren. Handläggarna socialiseras in i organisationen samtidigt som viss *exkludering*⁹² av andra yrkesgrupper föreligger när det gäller tillträde till handläggaryrket. Det är i vårt resultat tydligt att rekrytering av handläggare sker ifrån socionomer och personer med socialomsorgsutbildning.

Vi gör därför antagandet att eftersom vi inte ser tecken på rollkonflikt men att det ändå finns ett stort behov av att få bekräftelse av grupp och organisation, beror osäkerheten på yrkesgruppens svaga position till andra yrkesgrupper.

6.3 Gränser, ansvarsområden och tecken på konflikt med andra yrkesgrupper

6.3.1 Resultat och analys

Tabell 4, Respondenternas upplevelse av enighet i gränserna för det egna ansvarsområdet samt svårigheter i att förmedla dessa gränser, N 89

	Instämmer helt/till stor del	Instämmer endast lite/inte alls	Obesvarad
	%	%	%
Jag upplever att jag är överens med verksamheten (ledningen) om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	88,8	11,2	0
Jag upplever att jag är överens med min chef om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	88,8	11,2	0
Jag upplever att jag är överens med min arbetsgrupp om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	94,4	5,6	0
Jag upplever att jag är överens med andra yrkesgrupper/verksamheter om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	53,9	46,1	0
Det är svårt att förmedla till andra var gränserna för mitt ansvarsområde går.	56,2	42,7	1,1
Jag vet var gränserna för mitt ansvarsområde går.	95,5	4,5	0

Resultatet visar att det inte föreligger någon större skillnad mellan grupper som befinner sig inom den egna organisationen vilket vi redan har konstaterat i tidigare avsnitt. När det gäller ansvarsområde i relation till andra yrkesgrupper kan vi däremot se en större skillnad ställt i relation till exempelvis den egna arbetsgruppen.

Vi har valt att titta närmare på detta resultat genom att med hjälp av korstabeller⁹³ försöka hitta alternativa förklaringar. De variabler vi har testat för är, ålder, utbildning, vidareutbildning,

⁹¹ Lennéer-Axelson, B. Tylefors, M. 1991

⁹² Parkin, F. 1979

⁹³ Se bilaga 3

organisation samt antal år i yrket. I detta fall kunde vi inte hitta någon alternativ förklaringsmodell för skillnaden vi ser. Det betyder inte att det inte finns andra förklaringar utan enbart att det inte finns ett samband med de variabler vi testat för.

Tabell 5, Respondenternas relation till andra yrkesgrupper, N 89

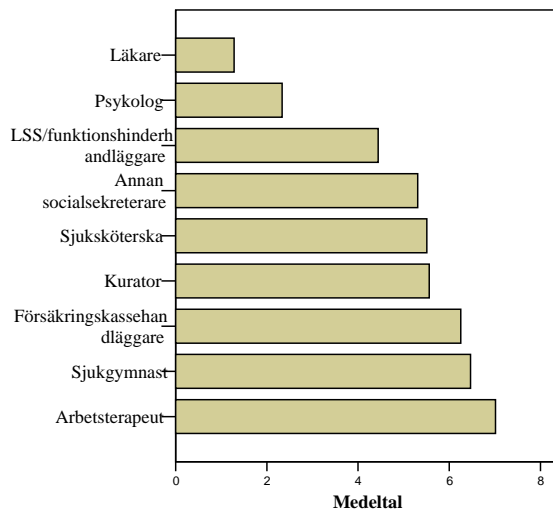
	Instämmer helt/ till stor del	Instämmer en- dast lite/ inte alls	Obesvarad
	%	%	%
Jag respekterar andra yrkesgrupper/verksamheters kompetens.	94,4	1,1	4,5
Jag uppfattar att andra yrkesgrupper/verksamheter respekterar min kompetens.	91,0	7,9	1,1
Jag blir ofta oense med andra yrkesgrupper/verksamheter i mitt arbete.	13,5	85,4	1,1
Jag blir ofta oense med andra yrkesgrupper/verksamheter om vad som är bäst för klienten.	16,9	82,0	1,1
Det händer att olika terminologi, dvs. språk, skapar missförstånd mellan mig och andra yrkesgrupper/organisationer.	23,6	76,4	0
Det är ofta svårt för mig att förmedla till andra yrkesgrupper/verksamheter varför jag fattat ett visst beslut.	15,7	83,1	1,1
	I stort sett alltid/Ofta	Oftast inte/Aldrig	Obesvarad
Hur ofta upplever du dig tvungen att tänja på gränserna för ditt ansvarsområde	44,9	55,1	0
Hur ofta upplever du att andra yrkesgrupper/verksamheter "beställer" insatser i samarbetet kring en klient.	78,7	20,2	1,1

Vi ställer upp resultaten som talar om gränser och oenighet i förhållande till andra yrkesgrupper i samma tabell för att lättare kunna jämföra dem. Höga siffror pekar på att man vet sitt eget område, respekterar andras kompetens och uppfattar att andra respekterar den egna kompetensen. Trots detta svarar nästan hälften att de ofta upplever sig tvungna att tänja på gränserna för sitt ansvarsområde. Även när det gäller oenighet med andra om arbetet och klientens bästa är det relativt få som instämmer. Däremot i frågan om oenighet gällande olika bistånd enligt socialtjänstlagen och LSS instämmer hela 34,8 % helt eller till stor del. I förhållande till att 78,7 % instämmer helt eller delvis med att andra yrkesgrupper "beställer" insatser.

Påståendet om huruvida det är svårt att förmedla gränserna för arbetsområdet påminner en del det om att vara överens. Dock är frågan ställd så att svarsalternativen är omvända. Svaren skiljer sig åt med ungefär 10 %, det behöver ju inte vara så att en svårighet i att förmedla gränserna skapar en oenighet i gränssättningen. Vid jämförelse med frågan om respondenterna anser att de vet var gränserna för det egna ansvarsområdet går visar det sig att det även här finns en övervägande skillnad i svarskategorierna instämmer helt/delvis. Endast fyra personer har här svarat att de instämmer endast lite eller inte alls. På frågan om det är svårt att förmedla till andra var gränserna för det egna ansvarsområdet går svarade drygt hälften av respondenterna att de helt eller till stor del instämde i påståendet.

Graf 1, Rangordning av nio olika yrkesgrupper enligt respondenternas känsla av inbördes informell hierarki. Läkare har högst status och arbetsterapeuter lägst.

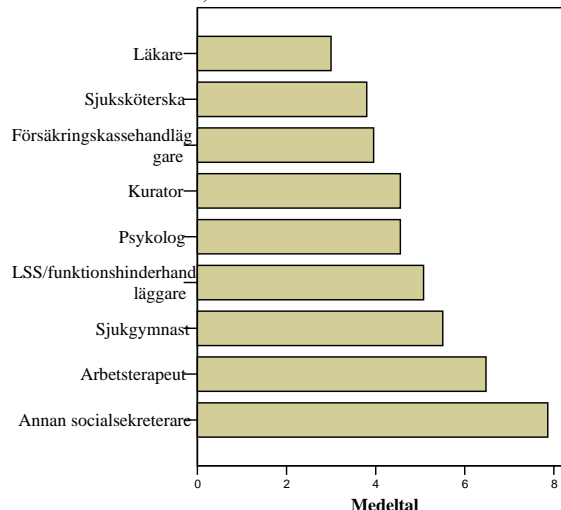
Handläggarnas upplevelse av inbördes informell hierarki medeltal, ett är högst status



Vi bad våra respondenter att rangordna nio olika yrkesgrupper enligt deras känsla av inbördes informell hierarki, där ett är den man anser har högsta status. I ena änden återfinns arbetsterapeut, sjukgymnast och försäkringskassehandläggare, de ligger på ett ganska högt medel och anses därmed av gruppen som de yrkesgrupperna med lägst status. Efter det kommer kurator, sjuksköterska och annan socialsekreterare som ligger strax över mitten på en tänkt skala mellan 1 och 9. Över alla dessa i status kommer den egna gruppen. De resultaten som sticker ut är psykologer och läkare. Skillnaden är markant i jämförelse med alla andra yrkesgrupper.

Graf 2, Rangordning av nio olika yrkesgrupper enligt respondenternas upplevelse av samarbets svårigheter, läkare är svårast och andra socialsekreterare lättast att samarbeta med.

Handläggarnas upplevelse av vilka yrkesgrupper som är svårast att samarbeta med medeltal, ett är svårast



På samma sätt bad vi respondenterna att rangordna samma yrkesgrupper utifrån de som upplevs som svårast att samarbeta med. Annan socialsekreterare är den man i minst utsträckning har samarbets svårigheter med tätt följt av arbetsterapeut och sjukgymnast. I mitten finner vi den egna yrkesgruppen, psykologer och kuratorer. I den ändan där vi finner de som man i högst utsträckning har samarbets svårigheter med finns försäkringskassehandläggare, sjuksköterska och läkare.

6.3.2 Tolkning

Vi ser i detta resultat att det inom den egna verksamheten råder tydliga gränser vilket vi tolkar som tecken på att handläggarnas yrkesroll, i denna kontext, inte visar tecken på någon form av *rollkonflikt*⁹⁴. Detta tolkar vi som att den informella yrkesrollen är väl definierad inom den egna organisationen. Det förefaller inte finnas någon större grad av intern differentiering inom den egna yrkesgruppen avseende gränser och ansvarsområde vilket främjar strävan mot en enhetlig profession.⁹⁵

Däremot kan vi se att förväntningar, gränser och ansvarsområden i mindre utsträckning är tydligt definierade mot andra yrkesgrupper. Gränsproblematiken verkar uppstå när handläggarna lämnar sitt eget fält och kommer i kontakt med andra yrkesgruppers inmutade områden. En viss grad av *rollosäkerhet* och *rollupplösning*⁹⁶ finns därmed i relationen till andra yrkesgrupper. Det höga överensstämmande när det gäller förväntningar, gränser och ansvarsområden inom den egna organisationen tyder på att handläggarna har god *teknisk kompetens*⁹⁷ inom sitt fält. Handläggarna upplever därför enbart mindre tydlighet i förväntningar, gränser och ansvarsområden i relationen till andra yrkesgrupper.

Vi har även sett en skillnad i handläggarnas svar när det gäller upplevelsen av att *vara överens* med grupper inom den egna verksamheten och andra yrkesgrupper om var gränserna för det egna ansvarsområdet går. Detta ger ytterligare stöd för vårt antagande att det föreligger en viss *rollosäkerhet* när det gäller handläggarnas yrkesroll i förhållande till andra yrkesgrupper. Den gränsproblematik som vi har visat på kan förklaras med att det i dagens samhälle blir allt vanligare att alla skall ha en helhetssyn.⁹⁸ Detta leder till att det uppstår en otydlighet i gränserna för yrkesrollen gentemot andra yrkesgrupper vilket i sin tur kan vara tecken på *rollupplösning*.

Eftersom *rollupplösningen* kan förvärras av att rollinnehavarna misstror varandra har vi även valt att titta på i hur stor utsträckning som handläggarna anser att de respekterar andra yrkesgruppers kompetens samt i vilken utsträckning de känner att andra yrkesgrupper respekterar den egna kompetensen. I detta fall visade det sig att de flesta handläggare helt eller till stor del respekterade andra yrkesgruppers kompetens men att de inte i lika stor utsträckning upplevde samma respekt tillbaka. Svaren skiljer sig inte markant åt vilket vi tolkar som att respekt för varandras kompetens föreligger. Detta innebär att vi i detta fall inte finner ytterligare stöd för vårt antagande att det föreligger *rollupplösning*.

Eftersom det är viktigt att yrkesrollen accepteras och legitimeras av andra för att inte hamna i olika typer av *rollkonflikter* blir det i detta sammanhang viktigt att det finns en viss tillit mellan de ”professionella” yrkesutövarna.⁹⁹ Resultat av att den *tekniska kompetensen* ifrågasätts av andra professioner skulle leda till direkta problem i utformandet av yrkesrollen. Vi kan i vårt resultat inte hitta några tydliga tecken på att detta problem föreligger när det gäller den upplevda känslan av att bli respekterad. Vi kommer att återgå till resonemanget om *rollupplösning* och *rollkonflikt* när vi besvarar frågeställningen gällande den informella yrkesrollen.

Trots att handläggarna inte upplever någon större grad av konflikt med andra yrkesgrupper så är upplevelsen av att få ”beställningar” på insatser mycket hög. Att handläggarna inte ver-

⁹⁴ Lennéer-Axelson, B. Tylefors, M. 1991

⁹⁵ Abbott, A. 1988

⁹⁶ Lennéer-Axelson, B. Tylefors, M. 1991

⁹⁷ Parsons, T. 1949

⁹⁸ Lennéer-Axelson, B. Tylefors, M. 1991

⁹⁹ Parsons, T. 1949

kar uppleva detta som grund för missnöje tolkar vi som ett tecken på att handläggarnas ”svaga” ställning jämfört med andra yrkesgrupper är internaliserad och till viss del accepterad av handläggarna själva. Detta kan vi knyta till resonemanget om att handläggarna har låg grad av *autonomi*¹⁰⁰ och *auktoritet*¹⁰¹ i sitt arbete då de till skillnad från läkarna utför sina arbetsuppgifter på delegation från en politisk nämnd. Detta stämmer överens med svaret på frågan angående hierarki. Handläggarna satte där sig själva på en tredje plats samtidigt som läkare och psykologer låg i topp vilket förövrigt var de enda ”erkända” professionerna.

Den grupp som nästan alla respondenter i vår undersökning ansåg var svårast att samarbeta med var läkarna. Det vore dumt att utifrån detta resultat dra slutsatsen att det är läkarna som individer som är svåra att samarbeta med. Vi anser istället att detta resultat tyder på en svårdefinierad kemi mellan två yrkesgrupper där den ena innehar professionell status och den andra definieras som en *semiprofession*¹⁰². Respektive yrkesgrupp har olika förutsättningar att arbeta efter vilket skapar problem i kommunikation och gränsdragning mellan de olika fälten. Vårt resultat tyder på att det finns en erkänd statusskillnad mellan handläggarna och läkarkåren. Denna skillnad i status menar vi leder till ett ”vi och dom tänkande” där motparten anses som svåra att samarbeta med. Det finns även krav på samarbete i lagstiftningen, socialtjänstlagen och LSS, vilket ytterligare komplicerar förhållandet mellan yrkesgrupperna. Handläggarna baserar dessutom till stor del sina beslut på intyg från andra professioner.

Läkarkåren är innehavare av en professionsstatus genom att deras specifika kunskap inom området skapar legitimitet. Läkarprofessionen har även kontroll över skapandet och spridandet av kunskap. Detta ger läkarna den formella kunskap som krävs för att inta rollen som expert.¹⁰³ Detta ser vi som ett tecken på *exklusion*¹⁰⁴ och där handläggarna i vår undersökning i sitt arbete försöker att *inkräkta* på detta område genom att tillämpa en helhetssyn. Detta skulle kunna vara förklaringen till att gränserna inom den egna verksamheten är tydligt definierade samtidigt som gränserna mot andra yrkesgrupper inte är lika tydliga. Det är möjligt att det föreligger en viss konkurrens om handlingsfrihet och tolkningsföreträde¹⁰⁵ mellan yrkesgrupperna vilket i sin tur leder till problem med att definiera gränserna runt det egna fältet. Professionskonflikter uppkommer när existerande ordning rubbas.¹⁰⁶ Då LSS-/funktionshinderhandläggare är en relativt ung yrkesgrupp som är under utveckling och där en del reformer har lett till att ansvarsområden och gränser har flyttats. Knutet till ovanstående resonemang är det ytterligare en förklaring till de tendenser vi sett gällande otydligt definierade gränser gentemot andra yrkesgrupper.

Resultatet stämmer dessutom överens med det som finns beskrivet i litteraturen där brist på tydlig lagstiftning, svårdefinierade gränser och osäkerhet i ansvarsfördelningen målas upp. Kommunerna hade, liksom handläggarna i vår enkätstudie, svårast att definiera gränser och samarbeta med sjukvården och försäkringskassan. I vår litteraturstudie framgick det även att samarbetsproblem fanns med arbetsförmedlingen vilket vi inte kan uttala oss om då vi inte har ställt frågor angående detta. Frågan är då om det är den formella eller informella yrkesrollen som ligger till grund för de mindre tydliga gränserna till andra yrkesgrupper.

¹⁰⁰ Hellberg, I. 1978

¹⁰¹ Abbott, A. 1988

¹⁰² Wingfors, S. 2004

¹⁰³ Abbott, A. 1988

¹⁰⁴ Parkin, F. 1979

¹⁰⁵ Abbott, A. 1988

¹⁰⁶ Ekeland, T-J. 2006

6.4 Yrkesrollen

Vi har valt att göra skillnad på den *formella yrkesrollen* och den *informella yrkesrollen*. Vi har därför valt att först göra en kortare presentation av den formella yrkesrollen för att sedan gå in på en djupare beskrivning av den informella yrkesrollen.

Eftersom vi i viss mån är ute efter att ”mäta” yrkesrollen har vi varit tvungna att, när det gäller den informella yrkesrollen, först ta ut begrepp och omvandla dessa till olika variabler för att kunna ge en samlad bild. De variabler som vi har valt att mäta när det gäller den informella yrkesrollen är *förväntningar*, *förutsägbarhet*, *gränser och ansvarsområden* samt *tillit* i relation till den egna verksamheten, chefen, arbetsgruppen och andra yrkesgrupper. Detta innebär att vi kommer att göra en samlad analys av de resultat som vi tidigare har presenterat.

6.4.1 Resultat och tolkning avseende formell yrkesroll

Med den formella yrkesrollen menar vi den delen av yrkesrollen som är uttalad i till exempel lagtext, riktlinjer och befattningsbeskrivningar. Vi har i enkäten ställt en del frågor som syftar just till att mäta valda delar av den formella yrkesrollen. Vi har bland annat ställt frågor kring hur tydliga verksamhetens mål är för respondenten samt hur viktiga dessa mål är. Vi har även valt att titta på i vilken utsträckning respondenterna anser sig ha tillgång till och behov av en tjänste-/befattningsbeskrivning och om en sådan skulle påverka känslan av tydlighet i vad som förväntas av handläggarna.

Tabell 6, Respondenternas syn på den formella yrkesrollen, N 89

	Instämmer helt/till stor del	Instämmer endast lite/inte alls	Obesvarad
	%	%	%
Målen för den verksamhet som jag arbetar inom är tydliga för mig.	91	9,0	0
Målen för den verksamhet som jag arbetar inom är viktiga för mig.	98,9	1,1	0
Jag behöver en tjänste-/befattningsbeskrivning i mitt arbete.	67,4	29,2	3,4
En tjänste-/befattningsbeskrivning skulle skapa tydlighet i vad som förväntas av mig.	78,7	19,1	2,2
Det finns tydliga instruktioner för hur (inte vad) jag skall utföra mitt arbete.	56,1	41,6	2,2

Resultatet visar att nästan alla respondenter upplever att målen, för den verksamhet de arbetar inom som både tydliga och viktiga. Två tredjedelar upplever att de behöver en tjänstebeskrivning i sitt arbete och 4 femtedelar att det skulle skapa tydlighet. När det gäller tillgång till en tjänstebeskrivning saknas en sådan i dagsläget helt för 72 % av de tillfrågade.

När det gäller frågan, om det finns tydliga instruktioner för hur respondenterna skall utföra sitt arbete svarar över hälften att de helt/till stor del tycker att det är tydligt

6.4.2 Tolkning

Det är dessutom den formella rollen som andra yrkesgrupper får ta del av när det läser lagar och riktlinjer gällande det socialt arbete. Den formella yrkesrollen skiljer sig åt från den informella yrkesrollen. När det gäller den formella yrkesrollen uttrycks förväntningar i till exempel i lagar.¹⁰⁷ Vi har därför valt att mäta den formella yrkesrollen utifrån lagtext och handläggarnas tillgång till och uttryckt behov av en tjänste-/befattningsbeskrivning.

¹⁰⁷ Lennéer-Axelsson, B. Tylefors, M. 1991

När det gäller den formella yrkesrollen visar det sig att det till stor del saknas en tjänste-/befattningsbeskrivning ute i verksamheterna. Visserligen var det 30,3 % som svarade att de inte vet om det finns en sådan beskrivning men vi drar slutsatsen att om man inte vet så är den inte särskilt tillgänglig eller använd. Våra respondenter uttrycker ett behov av en tjänste-/befattningsbeskrivning samtidigt som nästan 90 % anser att det skulle skapa större tydlighet i vad som förväntas av dem i deras arbete. Även om den största delen av våra respondenter upplever att det finns tydliga instruktioner för hur arbetet skall utformas är det ändå en stor del som upplever en otydlighet. Vi tolkar detta som ett symptom på den vaga lagstiftningen.

Eftersom socialtjänstlagen är en ramlag medför detta att den formella yrkesrollen inte är särskilt väl definierad. Visserligen tas kvalitetsbegreppet upp i lagtexten¹⁰⁸ men att relatera till detta på individnivå kan vara svårt. Det finns inte heller någonting i denna lagstiftning som ställer krav på någon speciell utbildning, det som står är att den skall vara adekvat för arbetet.

Detta innebär att varje kommun har möjlighet att utforma verksamheten utifrån de lokala förutsättningarna, samtidigt som det finns möjlighet för varje handläggare att på ett flexibelt sätt ta hänsyn till varje klients speciella situation. Lagen ger med andra ord inte mycket stöd för den enskilde handläggaren i skapandet av en formell yrkesroll. Dessutom tyder vårt resultat på att LSS-/funktionshinderhandläggare i Göteborg inte i någon större utsträckning har tillgång till lokala tjänstebeskrivningar för detta ändamål. Handläggarnas status, position, rättigheter och skyldigheter¹⁰⁹ är därmed svårtolkade för handläggarna. Detta skulle kunna medföra problem i att kommunicera yrkesrollen till andra utanför det egna fältet. Även om det i störst utsträckning är den informella yrkesrollen som ligger till grund för konflikter och samarbetsproblem. De formella rollerna är dock en förutsättning för samordning och planering, en förutsättning för ett organiserat arbete.¹¹⁰

6.4.3 Resultat och analys avseende informell yrkesroll

Den informella yrkesrollen handlar om det sociala trycket inom och utanför gruppen där förväntningar från individen själv och andra skapar ett tryck på rollen.¹¹¹ Det är också den informella yrkesrollen som till största del ligger bakom konflikter och samarbetsproblem inom och utanför arbetsplatsen. Eftersom vi i viss mån är ute efter att ”mäta” yrkesrollen har vi varit tvungna att, när det gäller den informella yrkesrollen, först ta ut begrepp och omvandla dessa till olika variabler för att kunna ge en samlad bild. De variabler som vi har valt att mäta när det gäller den informella yrkesrollen är *förväntningar*, *förutsägbarhet*, *gränser och ansvarsområden* samt *tillit i relation till* den egna verksamheten, chefen, arbetsgruppen, och andra yrkesgrupper. Vi kommer utifrån varje begrepp presentera vad vi i vår undersökning har kommit fram till.

Tabell 7, Respondenternas upplevelse av tydlighet gällande förväntningar, N 89

	Instämmer helt/ till stor del	Instämmer endast lite/ inte alls	Obesvarad
	%	%	%
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar den egna verksamheten har på mig.	85,4	13,5	1,1
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar min chef har på mig.	92,1	6,7	1,1
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar min arbetsgrupp har på mig	89,9	6,7	3,4
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar	52,8	46	1,1

¹⁰⁸ 3 kap 3 § socialtjänstlagen

¹⁰⁹ Lennéer-Axelson, B. Tylefors, M. 1991

¹¹⁰ Payne 2002 och i Lennéer-Axelson, B. Tylefors, M. 1991

¹¹¹ Lennéer-Axelson, B. Tylefors, M. 1991

andra yrkesgrupper har på mig.			
--------------------------------	--	--	--

När det gäller tydligheten i förväntningar från den egna verksamheten, chefen och arbetsgruppen visade det sig att skillnaderna inte var särskilt stora. De flesta instämde helt eller till stor del i påståendet att förväntningarna på respektive nivå var tydliga.

Den största skillnaden som vi kan utläsa berör andra yrkesgrupper/verksamheter som skiljer sig åt från övriga grupper genom att 52,8% av respondenterna helt eller till stor del håller med om påståendet att det är tydligt vilka förväntningar andra yrkesgrupper har på den enskilde handläggaren.

För att se om det finns andra förklaringar som kan ligga till grund för det avvikande har vi valt att testa sambandet mellan denna fråga och variablerna ålder, utbildning, vidareutbildning, organisations typ samt antal år i yrket genom att göra korstabeller som vi testade med chi-tvåtest. Tabellerna finns av utrymmesskäl presenterade i bilaga.¹¹² Vi kan inte med absolut säkerhet säga att skillnaden har med yrkesrollen att göra, dock kan vi avfärda att den beror på någon av variablerna vi testat för.

Tabell 8, Respondenternas känsla av att leva upp till andras förväntningar, N 89

	Instämmer helt/ till stor del	Instämmer endast lite/ inte alls	Obesvarad
	%	%	%
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som den egna verksamheten har på mig.	91	9	0
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som min chef har på mig.	94,4	5,6	0
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som min arbetsgrupp har på mig.	95,5	4,5	0
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som andra yrkesgrupper/verksamheter har på mig.	62,9	37	0

Resultatet visar att det inte råder någon större skillnad i svarsprocent mellan de olika frågorna i förhållande till verksamhet, chef och arbetsgrupp. Den största skillnaden vi kan se är när det gäller andra yrkesgrupper.

Vi har på samma sätt som ovan vi valt att testa sambandet mellan denna fråga och variablerna ålder, utbildning, vidareutbildning, organisations typ samt antal år i yrket genom att genomföra korstabuleringar. Tabellerna redovisas i bilaga.¹¹³

I korstabellen över vidareutbildning kan vi se en skillnad när det gäller vidareutbildning jämfört med känslan av att leva upp till andra yrkesgruppers förväntningar. Den grupp som har vidareutbildning verkar i högre utsträckning känna att de lever upp till förväntningarna.

Inom gruppen som har vidareutbildning kan vi se att 70,3 % instämmer i att de lever upp till förväntningarna men samma siffra i gruppen utan vidareutbildning är 57,7 %. Signifikansnivån är 22,6 % vilket betyder att det finns 22 % risk att slumpen ligger bakom sambandet. Då sambandet inte är tillräckligt starkt väljer vi att inte använda oss av det.

6.4.4 Tolkning avseende den informella yrkesrollen

Tydigheten i och känslan av att leva upp till *förväntningar* med avseende på den egna verksamheten, chefen och arbetsgruppen är hög enligt våra respondenter. Det tolkar vi som att

¹¹² Se bilaga 3

¹¹³ Se bilaga 3

handläggarna vet vad som förväntas av dem. Då organisationens normer och värderingar är starkt förknippade med *förväntningar*¹¹⁴ tolkar vi att även dessa är tydliga för handläggarna. Komponenten *förväntningar* bidrar i detta sammanhang till att tydliggöra definitionen av den informella yrkesrollen samt förekomsten av *rollkonflikt*. Vidare tyder resultatet på att handläggarna har *socialiserats* in väl i organisationen¹¹⁵.

Eftersom förväntningarna bidrar till konstruktionen av den *sociala rollen* är det av vikt att individen *internaliserar* dessa förväntningar. Eftersom våra respondenter inte upplever några oklarheter eller visar tecken på att vara drabbade av sanktioner från den egna gruppen tolkar vi det som tecken på att gruppens förväntningar har *internaliserats*¹¹⁶. Risken att drabbas av *intra-rollkonflikt*¹¹⁷ till en följd av motstridiga och otydliga förväntningar inom organisation och grupp ser vi därför som minimal.¹¹⁸ Den informella rollen förefaller också vara tydligt definierad och risken att drabbas av *rollosäkerhet* är därför också den liten i detta sammanhang.

Våra respondenter upplever att det finns en större otydlighet när det gäller förväntningar från andra yrkesgrupper. Detta kan vara ett symptom på *intra-rollkonflikt* eftersom förväntningarna från omgivningen och rollinnehavarna i mindre grad är förenliga med varandra.¹¹⁹ Det kan även vara ett tecken på *rollosäkerhet* då vi anar oss till en otydlighet i vilka förväntningar som är knutna till yrkesrollen. Otydlighet i förväntningarna från andra yrkesgrupper väljer vi att inte bara se som *rollosäkerhet* utan även som stöd för ett antagande om *rollupplösning*. Det krävs dock en annan komponent för att vi skall kunna dra slutsatsen att denna *rollosäkerhet* existerar fullt ut. Denna komponent är bristande *internalisering*.¹²⁰ Handläggarna känner att de inte lever upp till förväntningarna i förhållande till andra yrkesgrupper i samma utsträckning i som den egna. Det kan tyda på att en svag *internalisering* av förväntningarna från de andra yrkesgrupperna. Det ger ytterligare stöd för antagandet om en viss *rollosäkerhet* i den informella yrkesrollen. För att använda andra begrepp kan det tyda på att den *individuell/självcentrerade* rollen är mindre stark i förhållande till andra yrkesgrupper.¹²¹

Vi kan se att det finns en skillnad i handläggarnas svar gällande andra yrkesgrupper och den egna organisationen. Resultat visar på att det inom den egna yrkesgruppen/organisationen råder god överensstämmelse när det gäller begreppen *förväntningar*, *förutsägbarhet*, *gränser och ansvarsområden*. Detta tolkar vi som att den informella rollen är tydligt definierad i detta avseende. Risken för *rollosäkerhet* förefaller därför liten om vi bara ser till trycket från organisation och arbetsgrupp.

6.5 Slutsats

Vi har i föregående avsnitt redovisat vårt resultat och vår analys i olika delar. Varje del har därefter följts av en tolkning. Vi kommer i detta avsnitt presentera vår slutsats genom att knyta tolkningen till våra frågeställningar som vi presenterade i uppsatsens inledning.

1. Hur ser LSS-/funktionshinderhandläggarnas relation till den egna verksamheten ut?

¹¹⁴ Aubert, V. 1979.

¹¹⁵ Forsén, B. 1978.

¹¹⁶ Ibid.

¹¹⁷ Payne, M. 2002 och i Forsén, B. 1978.

¹¹⁸ Forsén, B. 1978.

¹¹⁹ Payne, M. 2002

¹²⁰ Forsén, B. 1978.

¹²¹ Lennéer-Axelsson, B. Tylefors, M. 1991

Både när det gäller *förväntningar, förutsägbarhet, gränser, ansvarsområden och tillit* har det visat sig att handläggarnas relation till den egna organisationen generellt sett är bra. Även om vi inte kan uttala oss om den enskilde handläggaren ser vi inga tecken på konflikt inom den egna organisationen i de svar som vi har fått.

Både grupp och chef är av stor betydelse för handläggarna i deras arbete. Behovet av stöd lämnas inte obesvarat utan handläggarna tycker att de i mycket stor utsträckning får det stöd som de behöver. Både chef och arbetsgrupp används som bollplank samtidigt som det råder en hög grad av förutsägbarhet i de råd som både grupp och chef. Det tolkar vi som en osäkerhet som består av dålig *autonomi* i yrkesrollen vilket skapar ett behov av att få bekräftelse i sitt arbete.

Organisationens normer och värderingar är viktiga för handläggarna vilket leder till att banden mellan arbetsgrupp, chef och handläggare stärks. Normerna och värderingarna skapas och upprätthålls därmed inom gruppen och organisationen. Vårt resultat tyder på att normerna och värderingarna är väl *internaliserade* hos handläggarna. Det kan ha ett samband med de i vår undersökning bristande tendenser på konflikt inom grupp och organisation. Detta gäller även gränserna för ansvarsområdet inom den egna verksamheten. Vi har inte hittat tecken på *rollkonflikt* i relationen till den egna organisationen men vi har sett att det finns ett stort behov av att få bekräftelse.

2. I hur stor utsträckning anser LSS-/funktionshinderhandläggarna att deras gränser och ansvarsområden är tydligt definierade gentemot andra yrkesgrupper?

Det höga överensstämmande när det gäller förväntningar, gränser och ansvarsområden inom den egna organisationen tyder på att handläggarna har god *teknisk kompetens*¹²² inom sitt fält. Handläggarna upplever därför inget problem med dessa gränser och ansvarsområden. Gränsproblematiken verkar uppstå när handläggarna lämnar sitt eget fält och kommer i kontakt med andra yrkesgruppers inmutade områden. En viss grad av *rollosäkerhet* och *rollupplösning*¹²³ finns därmed i den informella yrkesrollen i relationen till andra yrkesgrupper.

Denna osäkerhet kan även tolkas som att handläggarnas tekniska kompetens mister sin magi när den möter andra yrkesgrupper. Det kan vara en av förklaringarna till den höga grad av enighet om var gränserna för ansvarsområdet går i förhållande till den egna yrkesgruppen. Den informella yrkesrollen är enligt vår tolkning inte lika tydligt definierad i relationen till andra yrkesgrupper. Vi kan i detta fall läsa in tecken på *intra-rollkonflikt, rollupplösning* och *rollosäkerhet*.

Trots att handläggarna i inte upplever någon större grad av konflikt med andra yrkesgrupper så är upplevelsen av att få ”beställningar” på insatser mycket hög. Att handläggarna inte verkar uppleva detta som grund för missnöje tolkar vi som ett tecken på att handläggarnas i bland ”svaga” ställning jämfört med andra yrkesgrupper är internaliserad och till viss del accepterad av handläggarna själva. Detta kan vi knyta till resonemanget om att handläggarna har låg grad av *autonomi, legitimitet* och *auktoritet* i sitt arbete. Det kan i sin tur bero på att de utför sina arbetsuppgifter på delegation från en politisk nämnd, saknar medlemskap i en profession och baserar sina beslut på intyg och utlåtande ställda av andra professioner.

Vårt resultat tyder även på att det finns en erkänd statusskillnad mellan handläggarna och läkarkåren. Denna skillnad i status leder till ett ”vi och dom tänkande” där motparten anses

¹²² Parsons, T. 1949

¹²³ Lennéer-Axelsson, B. Tylefors, M. 1991

som svåra att samarbeta med. Detta ser vi som ett tecken på *exklusion*¹²⁴ och där handläggarna i vår undersökning i sitt arbete försöker att *inkräkta* på detta område genom att tillämpa en helhetssyn.

Samtidigt som handläggarna socialiseras in i organisationen kan se att det finns en viss *exkludering*¹²⁵ av andra yrkesgrupper när det gäller tillträde till handläggaryrket. Det är i vårt resultat tydligt att rekrytering av handläggare sker ifrån socionomer och personer med socialomsorgsutbildning.

3. I hur stor utsträckning anser LSS-/funktionshinderhandläggarna att de har en tydligt definierad formell respektive informell yrkesroll?

Här blir svaret att det inte finns en stark utformad formell yrkesroll. Anledningen till detta kan ligga i lagstiftningen som dels är vag samtidigt inte är anpassad till att ge vägledning i skapandet av en individuella yrkesroll. Vårt resultat visar även att en tjänste/befattningsbeskrivning skulle skapa större tydlighet för våra handläggare kring vad som förväntas av dem samtidigt som de uttrycker ett behov av den. Det saknas där med stöd i form av styrdokument i skapandet av den formella yrkesrollen som vi där med betecknar som svagt definierad.

När det gäller den informella yrkesrollen har vi tidigare presenterat resultat och analys av gränser och ansvarsområden. Detta resultat visar på att den informella yrkesrollen inom den egna gruppen är mycket tydligt definierad. Så är även fallet när det gäller *förväntningar, förutsägbarhet, gränser, ansvarsområden och tillit*. Vi tolkar detta som att handläggarna till stor del har internaliserat förväntningarna som kommer från den egna organisationen eftersom de dels tycker att förväntningarna är tydliga och dels känner att de lever upp till dessa förväntningar. Vår tolkning av detta resultat är att den informella yrkesrollen i relation till den egna verksamheten är tydligt definierad.

Tar vi däremot hänsyn till resultaten av samma begrepp gällande andra yrkesgrupper ser vi att det är en skillnad i svaren. Den informella yrkesrollen är enligt vår tolkning inte lika tydligt definierad i relationen till andra yrkesgrupper. Vi kan i detta fall läsa in tecken på *intra-rollkonflikt, rollupplösning* och *rollosäkerhet*. Vi kan även se att det finns brist på *legitimitet* och *auktoritet* som följer med medlemskapet i en profession¹²⁶ detta kan bero på att handläggarna i stor utsträckning baserar sina beslut på intyg och utlåtande ställda av andra professioner och utför sitt arbete på uppdrag av en politisk nämnd som i sin tur bestämmer i vilken grad handläggarna skall ha beslutanderätt.

¹²⁴ Parkin, F. 1979

¹²⁵ Ibid.

¹²⁶ Abbott, A. 1988

7 Avslutande reflektioner

Vi började vår uppsats med ett antal frågor som har med yrkesroll att göra. Vi har under arbetets gång försökt att besvara dessa frågor så gott det går.

Vi har till stor del baserat vårt resultat på jämförelser mellan frågor rörande den egna organisationen och andra yrkesgrupper. Vi har i vårt resultat även kommit fram till att det finns vissa brister både i den formella och informella yrkesrollen. Dock har vi inte hittat lika hög grad av konflikt som vi hade förväntat oss. Vi har som sagt enbart hittat tecken på oenigheter i relationen till andra yrkesgrupper. Även om det bland våra handläggare inte fanns tydliga tecken på oenighet kan det vara så att det rör sig på ett högre plan. Det kan med andra ord vara så att kampen mellan ”professionerna” i detta fall inte rör sig på handläggarnivå utan förs på institutions eller organisationsnivå.

När en grupp olika personer som representerar olika verksamheter och har olika förhållnings-sätt försöker simma i samma damm kan det inte annat än plaska. Vi har till fullo internaliserat uttrycket ”*A professional man is held to be ‘an authority’ only in his own field*¹²⁷”. Vi har i vår enkätundersökning kommit fram till att det finns svaga tecken på en konflikt mellan handläggarna och andra yrkesgrupper. Det visade sig också att det främst var läkare och psykologer som var svåra att samarbeta med. Om vi sätter detta i relation till det vi vet om professioner inser vi att båda är väletablerade professioner, med ett starkt inmutat fält med tillhörande patent på kunskapsutvecklingen. Vi tycker i förhållande till detta att socialarbetarna har ett forskningsfält där det är svårt att hävda sig. Inom myndighetsutövningen har socialarbetaren en roll som ”spindeln i nätet” där man gör bedömningar baserade på utlåtanden från andra, på delegation av en politisk nämnd eller för samma nämnd att ta ställning till.

Vårt resultat stämmer alltså till viss del överens med den forskning som vi tidigare presenterat. Den beskriver hur handläggarna styrs av lagstiftning och kommunala riktlinjer samtidigt som det framstod som viktigt för handläggarna att det fanns rutiner samt förmåga att förhålla sig till den myndighetsutövande rollen. Draging till en mer administrativ yrkesroll kan vara tecken på att avsaknaden av en formell yrkesroll medför att handläggarna i sökandet efter denna dras till de rutiner och regler som finns kring administrativa uppgifter.

Det är den vaga formella rollen som andra yrkesgrupper får ta del av när det läser lagar och riktlinjer gällande det sociala arbetet. Det är kanske inte för mycket sagt att den bild dessa utomstående får av handläggarnas arbete är än mer otydlig än för handläggarna själva. Vi kom i vår studie fram till att den formella yrkesrollen inte var tydligt definierad och därmed inte till något vidare stöd för våra handläggare i skapandet yrkesrollen. Det är där med avgörande för den enskilde handläggaren att lyckas med att förmedla sin yrkesroll i mötet med andra yrkesgrupper.

I detta sammanhang blir den avgörande faktorn att parterna litar på varandra och respekterar varandras kompetens. Annars riskerar otydligheten att förvärra denna typ av rollkonflikt. Eftersom vi i vår analys av enkäten kom fram till att handläggarna i stor utsträckning respekterade andra yrkesgruppers kompetens kan det vara en orsak till att vi inte hittade tydligare tecken på konflikt. Gränserna må vara luddiga men respekten för motpartens kompetens kan i detta fall leda till en minskning av konflikttecken.

¹²⁷ Parsons, T. 1949 s 38

För att kunna lita på varandra måste båda parter kunna förmedla sin position och gränserna för sitt ansvarsområde. Det är här en svagt definierad yrkesroll kan ställa till problem i relationen till andra yrkesgrupper. Vi tycker att vi har sett tendenser på detta i vårt resultat. Vi menar därför att det är av vikt att fortsätta forska på detta område. Dels för att skapa tydlighet för den enskilde handläggaren i dess yrkesroll och dels skapa ramar för det sociala arbetat.

Förslag till vidare forskning skulle kunna vara att undersöka båda sidor av uppfattningen av en yrkesroll. Till exempel mellan socialtjänst och sjukvård. Man skulle även kunna undersöka konkreta problem i handläggarnas arbete samt socialarbetarens yrkesrolls förändring över tid. Det hade varit intressant att få klientens syn på samarbetet mellan socialtjänst och sjukvård. Till detta skulle man med fördel kunna använda kvalitativ metod i form av intervjuer, fokusgrupper et cetera, för att få respondenterna att beskriva och problematisera yrkesrollen.

Vi började med en gammal b-uppsats och en massa kafferelaterade diskussioner och slutade en definition av en yrkesroll. Vägen har varit lång och krokig med skiftande resväder, sällskapet har dock varit konstant och givande.

LITTERATUR

- Abbott, A. *The system of professions: An Essay on the Division of Expert Labour*. (Chicago: University of Chicago Press, 1988)
- Andersson, B-E. *Som man fråga får man svar – en introduktion i intervju och enkätteknik*. (Stockholm: Nordstedts, 1994)
- Aubert, V. *Sociologi: Socialt samspel*. (Stockholm: Almqvist & Wiksell, 1979)
- Backman, J. *Rapporter och uppsatser*. (Lund: Studentlitteratur, 1998)
- Djurfeldt, G., Larsson, R och Stjärnhagen, O. *Statistisk verktygslåda* (Lund: Studentlitteratur, 2003)
- Ekeland, T-J. *Konflikt och konfliktförståelse för vården och den sociala sektorn*. (Malmö: Liber, 2006)
- Elofsson, S. Kvantitativ metod – struktur och kreativitet. I Larsson, S., Lilja J. och Mannheim, K. (red.) *Forskningsmetoder i socialt arbete*. (Lund: Studentlitteratur, 2005)
- Forsén, B. *Kritik av rollteorin*. (Göteborg: Bokförlaget Korpen, 1978)
- Kompetensutveckling för socialsekreterare i Göteborgs stad*. (Göteborg: Göteborgs stad, Stadskansliet, 2000)
- Kvale, S. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (Lund: Studentlitteratur, 1997)
- Körner, S. och Wahlgren, L *Praktisk statistik*. (Lund: Studentlitteratur, 2002)
- Lennéer-Axelsson, B. Tylefors, M. *Arbetsgruppens psykologi*. (Stockholm: Natur och kultur, 1991)
- Nordström, C. och Thunved, A. *Nya sociallagarna*. (Stockholm: Nordstedts Juridik, 2005)
- Parkin, F. *Marxism and Class Theory: a Bourgeois Critique*. (London: Tavistock, 1979)
- Parsons, T. *Essays in sociological theory: Pure and applied*, Revised Edition. (Glencoe, Illinois: The Free Press, 1949)
- Payne, M. *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur o Kultur, 2002.
- Pettersson, O. *Kommunalpolitik (4: e upplagan)*. (Göteborg: Nordstedts Juridik, 2001)
- Pettersson, O. *Stadsbyggnad, Den offentliga maktens organisation*. (Stockholm: Nordstedts Juridik, 2003)
- Pettersson, U. *Socialt arbete, politik och professionalisering: Den historiska utvecklingen i USA och Sverige*. (Stockholm: Natur och Kultur, 2001)
- Svenning, C. *Metodboken. (femte upplagan)* (Eslöv: Lorenz förlag, 2003)

Trost, J. *Enkätboken*. (Lund: Studentlitteratur, 2007)

Repstad, P. *Sociologiskt perspektiv i vård, omsorg och socialt arbete*. (Lund: Studentlitteratur, 1998)

Forskningsrapporter och utredningar

Blomberg, S. *Specialiserad biståndshandläggning inom den kommunala äldreomsorgen. Genomförandet av en organisationsreform och dess praktik*. (Avhandling) (Lunds Universitet: Socialhögskolan, 2004)

Dellgran, P. och Höjer, S. *Kunskapsbildning, akademisering och professionalisering i socialt arbete*. (Göteborgs Universitet, Institutionen för Socialt Arbete, 2000)

Hellberg, I. *Studier i professionell organisation: En professionsteori med tillämpning på veterinäryrket*. (Göteborgs Universitet, Sociologiska Institutionen, Monografi nr 20. 1978)

Kommunernas insatser för personer med psykiska funktionshinder – Slutrapport från en nationell tillsyn 2002–2004. (Stockholm: Socialstyrelsen, Tillsynsåterföringar, 2005)

Kompetensutveckling för socialsekreterare i Göteborgs stad. (Göteborg: Göteborgs stad, Stadskansliet, 2000)

Norman, E. och Schön, P. 2005:4, *Biståndshandläggare – ett (o)möjligt uppdrag – En översikt av aktuell forskning om biståndshandläggarnas yrkesroll och organisation*. (Stockholm: Stiftelsen Äldrecentrum, Rapporter, 2005)

Regeringens Proposition 2000/01:80, Ny Socialtjänstlag. (Stockholm: Socialdepartementet)

Socialt arbete med personer med funktionshinder. Stockholm: Socialstyrelsen, Kunskapsöversikter, 2007.

Socialt arbete med äldre – Förslag till kompetensbeskrivning för handläggare inom äldreomsorg. (Stockholm: Socialstyrelsen, Kunskapsöversikter, 2006)

Välfärdsbokslut för 1990-talet, SOU 2001:79. (Stockholm: Socialdepartementet, 2001)

Wingfors, S. *Socionomyrkets professionalisering*. (Avhandling) (Göteborgs Universitet, Sociologiska institutionen, "Göteborg studies in Sociology", 2004)

Tidskriftsartiklar

Andersson, K. *Det gäller att hushålla med kommunens resurser. Biståndsbedömarens syn på äldres sociala behov*. I (Socialvetenskaplig tidskrift nr 3-4, 2004, s 275-292)

Internet

Clevesköld, L. *Karnov Lagkommentarer, 4:1 SoL not 36*, (Karnov, juridisk databas: www.thomsonfakta.se Box 6430, 113 82 Stockholm. (071207))

Clevesköld, L. *Karnov Lagkommentarer, 4:1 SoL not 37*, (Karnov, juridisk databas: www.thomsonfakta.se Box 6430, 113 82 Stockholm. (071207))

Forskningsetiska principer; inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. (Vetenskapsrådet, dokument på internet.

<http://www.vr.se/download/18.668745410b37070528800029/HS%5B1%5D.pdf> (071207))

Opublicerat material

Eklund, C och Jynnås, K. *Fem LSS handläggare och behovet av en yrkesroll* (B-uppsats) (Opublicerat material: Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete. 2006)

Liljegren, A. *Byråkrater, flummare och andra: om mikropolitiska konstruktioner på socialkontor* (Opublicerat material, 2007, kommande publicering i tidskriften Socionomens forskningssupplement.)

Lagtext

4 kap. 1 § SoL

1 § LSS

3 kap. 3 § SoL

3 kap. 1 § SoL

BILAGOR

Enkäten kommer att innehålla ett antal frågor som syftar till att skapa förståelse för samt ge ett mätbart resultat. Frågorna handlar om LSS/funktionshinderhandläggares yrkesroll samt relationen till andra yrkesgrupper inom sjukvården och Försäkringskassan. Varje fråga kommer att följas av ett visst antal svarsalternativ. Om inget annat anges ska du endast ange ett svarsalternativ. Vissa frågor kommer att vara så kallade rangordningsfrågor vilket innebär att du skall rangordna på förhand givna svar.

Om du under tiden du svarar på enkäten kommer på frågor finns det på slutet möjlighet att kommentera enkäten samt ge respons på den. För att få ett så bra resultat som möjligt är det viktigt att du svarar så uppriktigt som möjligt på alla frågor. Vi hoppas på ett bra resultat och tackar på förhand alla som har valt att ställa upp och svara på enkäten.

Mvh Carina Eklund /Jenny K Kallas

1 Jag är

Kvinna

Man

2 Jag är född år? ange enligt följande åååå

3 Jag har gått

Socionomprogrammet

Socialomsorgsprogrammet

Om annat, specificera

4 Jag har följande vidareutbildningar: fler än ett svar kan anges.

Magisterexamen

Steg 1

Steg 2

Jag har inte vidareutbildat mig

Om annat, specificera

5 Jag handlägger: fler än ett svar kan anges

Intellektuellt funktionshinder

Fysiskt funktionshinder

Psykiskt funktionshinder

Enligt SOL

Enligt LSS

Om annat, specificera

6 Min arbetsgrupp är organiserad under:

- IFO
- Äldreomsorgen
- Separat funktionshindergrupp (ej IFO)
- Om annat, specificera

7 Antal handläggare i min arbetsgrupp inklusive mig själv?

8 Hur många % av heltid arbetar du?

9 Hur många år har du arbetat som handläggare?

10 Antal förvaltningar som jag har arbetat inom (inklusive nuvarande)?

11 Jag är stolt över mitt arbete.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer endast lite
- Instämmer inte alls

12 På privata tillställningar har jag undvikit att berätta vad jag arbetar med.

- I stort sett alltid
- Ofta
- Oftast inte
- Aldrig

Mål, gränser och ansvarsområden

Följande frågor kommer att beröra målsättning inom verksamheten, ansvarsområden samt gränserna runt omkring. Vi kommer även att ställa frågor kring tjänste-/befattningsbeskrivning och eventuellt behov av en.

13 Mål och gränser för mitt arbete

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer endast lite	Instämmer inte alls
Målen för den verksamhet som jag arbetar inom är tydliga för mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Målen för den verksamhet som jag arbetar inom är viktiga för mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inom den verksamhet som jag arbetar finns det tydliga gränser för mitt ansvarsområde.

Det är viktigt för mig med tydliga gränser för ansvarsområden.

14 Det finns en tjänste-/befattningsbeskrivning för min tjänst

Ja

Nej

Vet ej

Kommer inom kort

15 Tjänste-/befattningsbeskrivning

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer endast lite	Instämmer inte alls
Jag behöver en tjänste-/befattningsbeskrivning i mitt arbete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En tjänste-/befattningsbeskrivning skulle skapa tydlighet i vad som förväntas av mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det finns tydliga instruktioner för hur (inte vad) jag skall utföra mitt arbete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Stöd och vägledning

Nästkommande två frågor kommer att beröra vilket stöd och vägledning som du känner att du får från chef samt arbetsgrupp. Med chef syftar vi på närmsta överordnad och kan där med innefatta såväl verksamhetschef och 1:e beroende av organisationstyp.

16 Upplevt stöd av chefen

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer endast lite	Instämmer inte alls
Min chef betyder mycket för mig i mitt arbete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag använder mig ofta av min chef som "bollplank" i mitt arbete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever att jag får det stöd som jag behöver i mitt arbete av min chef	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är viktigt att få stöd av chefen i arbetet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag vet ofta i förväg vad min chef kommer att råda mig till när jag ber om vägledning i mitt arbete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17 Upplevt stöd av arbetsgruppen

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer endast lite	Instämmer inte alls
Arbetsgruppen betyder mycket för mig i mitt arbete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag använder mig ofta av arbetsgruppen som "bollplank" i mitt arbete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever att jag får det stöd som jag behöver i mitt arbete av arbetsgruppen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är viktigt att få stöd av arbetsgruppen i arbetet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag vet ofta i förväg vad mina kollegor kommer att råda mig till när jag ber om vägledning i mitt arbete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18 Jag vänder mig till rättskällorna utöver lagtext (ex. förarbeten, praxis) när jag skall fatta svåra beslut.

I stort sett alltid

Ofta

Oftast inte

Aldrig

19 Jag litar på min förmåga att fatta rätt beslut.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer endast lite
- Instämmer inte alls

Ansvarsområden gentemot andra yrkesgrupper/ verksamheter.

I kommande avsnitt kommer vi att ställa frågor kring ansvarsområden, förväntningar samt om relationen till andra yrkesgrupper/verksamheter. Vi syftar här på andra yrkesgrupper/verksamheter som du kommer i kontakt med och är beroende av att samarbeta med inom sjukvården och Försäkringskassan.

20 Förväntningar

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer endast lite	Instämmer inte alls
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar den egna verksamheten har på mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar min chef har på mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar min arbetsgrupp har på mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar mina klienter har på mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar andra yrkesgrupper har på mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21 Leva upp till förväntningar

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer endast lite	Instämmer inte alls
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som den egna verksamheten har på mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som min chef har på mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som min arbetsgrupp har på mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som mina klienter har på mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som andra yrkesgrupper/verksamheter har på mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22 Ansvarsområde

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer endast lite	Instämmer inte alls
Jag upplever att jag är överens med verksamheten (ledningen) om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever att jag är överens med min chef om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever att jag är överens med min arbetsgrupp om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever att jag är överens med mina klienter om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever att jag är överens med andra yrkesgrupper/verksamheter om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23 Jag vet var gränserna för mitt ansvarsområde går.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer endast lite



instämmer inte alls

24 Det är svårt att förmedla till andra var gränserna för mitt ansvarsområde går.



Instämmer helt



Instämmer till stor del



Instämmer endast lite



Instämmer inte alls

25 Hur ofta upplever du dig tvungen att tänja på gränserna för ditt ansvarsområde



I stort sett alltid



Ofta



Oftast inte



Aldrig

26 Rangordna följande yrkesgrupper från 1-9 efter din känsla om inbördes informell hierarki där nr 1 är den yrkesgrupp som du anser har högsta status.

Arbetsterapeut

Försäkringskassehandläggare

Kurator

LSS/funktionshinderhandläggare

Annan socialsekreterare (Ej funktionshinderhandläggare)

Läkare

Psykolog

Sjukgymnast

Sjuksköterska

27 Jag respekterar andra yrkesgrupper/verksamheters kompetens.



Instämmer helt



Instämmer till stor del



Instämmer endast lite



Instämmer inte alls

28 Jag uppfattar att andra yrkesgrupper/verksamheter respekterar min kompetens.



Instämmer helt



Instämmer till stor del



Instämmer endast lite



Instämmer inte alls

Oenighet i samarbetet med andra yrkesgrupper/verksamheter

Vi kommer nu ställa frågor som berör samarbetet med andra yrkesgrupper/verksamheter som du i ditt arbete kommer i kontakt med.

Med andra yrkesgrupper/verksamheter menar vi som ovan inom sjukvården och Försäkringskassan.

29 Oense med andra yrkesgrupper/verksamheter?

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer endast lite	Instämmer inte alls
Jag blir ofta oense med andra yrkesgrupper/verksamheter i mitt arbete.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag blir ofta oense med andra yrkesgrupper/verksamheter om vad som är bäst för klienten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag blir ofta oense med andra yrkesgrupper/verksamheter om vad klienten har rätt till när det gäller olika bistånd enligt SoL/ LSS.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30 Det händer att olika terminologi, dvs. språk, skapar missförstånd mellan mig och andra yrkesgrupper/organisationer.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer endast lite
- Instämmer inte alls

31 Det är ofta svårt för mig att förmedla till andra yrkesgrupper/verksamheter varför jag fattat ett visst beslut.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer endast lite
- Instämmer inte alls

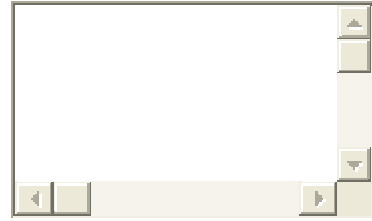
32 Hur ofta upplever du att andra yrkesgrupper/verksamheter "beställer" insatser i samarbetet kring en klient.

- I stort sett alltid
- Ofta
- Oftast inte
- Aldrig

33 Var vänlig och rangordna följande yrkesgrupper från 1-9 efter vilka du har svårast att samarbeta med. Där nr 1 är den yrkesgrupp/verksamhet som du upplever är svårast att samarbeta med.

Arbetsterapeut	<input type="text"/>
Försäkringskassehandläggare	<input type="text"/>
Kurator	<input type="text"/>
Annan socialsekreterare (ej funktionshinderhandläggare)	<input type="text"/>
LSS/funktionshinderhandläggare	<input type="text"/>
Läkare	<input type="text"/>
Psykolog	<input type="text"/>
Sjukgymnast	<input type="text"/>
Sjuksköterska	<input type="text"/>

34 Har du synpunkter angående enkätens konstruktion eller har något att tillägga angående yrkesroll och relationen till andra yrkesgrupper/verksamheter kan du skriva några rader om det här.



Här presenterar vi tabeller över de bakgrundsvariabler vi använt oss av i uppsatsen men även några som kan vara av intresse.

Kön N 89	Frekvens	Procent
Kvinna	79	88,8
Man	9	10,1
Total	88	98,9
Obesvarad	1	1,1

Ålder N 89	Frekvens	Procent
<40	34	38,2
40-49	34	38,2
50<	21	23,6

Utbildning N 89	Frekvens	Procent
Socionom	57	64,0
Socialomsorgsprogrammet	25	28,1
Annat	7	7,9

Vidareutbildning N 40	Antal	Procent
Magisterexamen	5	5,6
Steg 1	4	4,5
Steg 2	1	1,1
Annan vidareutbildning	30	33,7

Organisation N 89	Frekvens	Procent
IFO	42	47,2
Äldreomsorgen	2	2,2
Separat funktionshindergrupp	40	44,9
Annan	5	5,6

Antal handläggare N 89	Frekvens	Procent
<3	14	15,7
4-6	33	37,1
7-10	28	31,5
11<	14	15,7

Arbetstid i % av heltid N 89	Frekvens	Procent
< 94 % av heltid	14	15,7
95 % < av heltid	75	84,3

År i yrket N 89	Frekvens	Procent
<2 nybörjare	27	30,3
3-5 kunnig	24	27,0
6-9 avancerad	16	18,0

10< specialist/expert	22	24,7
-----------------------	----	------

Jag stolt över mitt arbete N 89	Frekvens	Procent
Instämmer helt	41	46,1
Instämmer till stor del	43	48,3
Instämmer endast lite	4	4,5
Instämmer inte alls	1	1,1

Undvikande på privata tillställningar N 89	Frekvens	Procent
I stort sett alltid	3	3,4
Ofta	6	6,7
Oftast inte	30	33,7
Aldrig	50	56,2

Nedan kommer tabellerna att presenteras i samma ordning som de åberopas i texten inne i uppsatsen.

Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar andra yrkesgrupper har på mig. * Ålder			Ålder			Total
			<40	40-49	50<	
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar andra yrkesgrupper har på mig.	Instämmer helt/till stor del	% inom Ålder	50,0%	60,6%	47,6%	53,4%
	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Ålder	50,0%	39,4%	52,4%	46,6%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	1,129(a)	2	,569

a 0 celler (,0%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är 9,78.

Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar andra yrkesgrupper har på mig. * Utbildning			Utbildning			Total
			Socio-nom	Socialomsorgsprogrammet	Annat	
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar andra yrkesgrupper har på mig.	Instämmer helt/till stor del	% inom Utbildning	51,8%	52,0%	71,4%	53,4%
	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Utbildning	48,2%	48,0%	28,6%	46,6%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	,993(a)	2	,609

a 2 celler (33,3%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är 3,26.

Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar andra yrkesgrupper har på mig. * Vidareutbildning			Vidareutbildning		Total
			Ingen vidareutbildning	Har vidareutbildning	
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar andra yrkesgrupper har på mig.	Instämmer helt/till stor del	% inom Vidareutbildning	53,8%	52,8%	53,4%
	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Vidareutbildning	46,2%	47,2%	46,6%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	,010(b)	1	,921
Kontinuitetskorrektion	,000	1	1,000

a Beräknad endast för en 2x2 tabell

b 0 celler (,0%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är 16,77.

Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar andra yrkesgrupper har på mig. * Organisation			Organisation				Total
			IFO	Äldreomsorgen	Separat funktionshindergrupp	Annan	
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar andra yrkesgrupper har på mig.	Instämmer helt/till stor del	% inom Organisation	58,5%	50,0%	50,0%	40,0%	53,4%
	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Organisation	41,5%	50,0%	50,0%	60,0%	46,6%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
-------------	-------	----	-----------------------

Pearson Chi-två	,991(a)	3	,804
-----------------	---------	---	------

a 4 celler (50,0%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är ,93.

Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar andra yrkesgrupper har på mig. * År i yrket			År i yrket				Total
			<2 nybörjare	3-5 kunnig	6-9 avance-rad	10< specialist/expert	
Jag upplever att det är tydligt vilka förväntningar andra yrkesgrupper har på mig.	Instämmer helt/till stor del	% inom År i yrket	48,1%	58,3%	50,0%	57,1%	53,4%
	Instämmer endast lite/inte alls	% inom År i yrket	51,9%	41,7%	50,0%	42,9%	46,6%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	,727(a)	3	,867

a 0 celler (,0%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är 7,4

Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som andra yrkesgrupper/verksamheter har på mig. * Ålder			Ålder			Total
			<40	40-49	50<	
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som andra yrkesgrupper/verksamheter har på mig.	Instämmer helt/till stor del	% inom Ålder	64,7%	61,8%	61,9%	62,9%
	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Ålder	35,3%	38,2%	38,1%	37,1%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	,075(a)	2	,963

a 0 celler (,0%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är 7,79.

Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som andra yrkesgrupper/verksamheter har på mig. * Utbildning			Utbildning			Total
			Socio-nom	Socialomsorgsprogrammet	Annat	
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som andra yrkesgrupper/verksamheter har på mig.	Instämmer helt/till stor del	% inom Utbildning	61,4%	64,0%	71,4%	62,9%
	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Utbildning	38,6%	36,0%	28,6%	37,1%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	,286(a)	2	,867

a 2 celler (33,3%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är 2,60.

Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som andra yrkesgrupper/verksamheter har på mig. * Vidareutbildning			Vidareutbildning		Total
			Ingen vidareutbildning	Har vidareutbildning	
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som andra yrkesgrupper/verksamheter har på mig.	Instämmer helt/till stor del	% inom Vidareutbildning	57,7%	70,3%	62,9%
	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Vidareutbildning	42,3%	29,7%	37,1%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	1,466(b)	1	,226
Kontinuitetskorrektion	,976	1	,323

a Beräknad endast för en 2x2 tabell

b 0 celler (,0%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är 13,72.

Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som andra yrkesgrupper/verksamheter har på mig. * Organisation			Organisation				Total
			IFO	Äldreomsorgen	Separat funktionshindergrupp	Annan	
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som andra yrkesgrupper/verksamheter har på mig.	Instämmer helt/till stor del	% inom Organisation	71,4%	50,0%	55,0%	60,0%	62,9%
	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Organisation	28,6%	50,0%	45,0%	40,0%	37,1%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	2,540(a)	3	,468

a 4 celler (50,0%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är ,74.

Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som andra yrkesgrupper/verksamheter har på mig. * År i yrket			År i yrket,				Total
			<2 nybörjare	3-5 kunnig	6-9 avancerad	10< specialist/expert	
Jag känner att jag lever upp till förväntningarna som andra yrkesgrupper/verksamheter har på mig.	Instämmer helt/till stor del	% inom År i yrket	48,1%	75,0%	62,5%	68,2%	62,9%
	Instämmer endast lite/inte alls	% inom År i yrket	51,9%	25,0%	37,5%	31,8%	37,1%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	4,289(a)	3	,232

a 0 celler (,0%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är 5,93.

Jag upplever att jag är överens med andra yrkesgrupper/verksamheter om var mitt ansvarsområde börjar/slutar. * Ålder			Ålder			Total
			<40	40-49	50<	
Jag upplever att jag är överens med andra yrkesgrupper/verksamheter om var mitt ansvarsområde börjar/slutar.	Instämmer helt/till stor del	% inom Ålder	50,0%	55,9%	57,1%	53,9%
	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Ålder	50,0%	44,1%	42,9%	46,1%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	,351(a)	2	,839

a 0 celler (,0%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är 9,67.

Jag upplever att jag är överens med andra yrkesgrupper/verksamheter om var mitt ansvarsområde börjar/slutar. * Utbildning			Utbildning			Total
			Socio-nom	Socialomsorgsprogrammet	Annat	
Instämmer endast lite/inte alls	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Utbildning	50,9%	60,0%	57,1%	53,9%
	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Utbildning	49,1%	40,0%	42,9%	46,1%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	,614(a)	2	,736

a 2 celler (33,3%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är 3,22.

Jag upplever att jag är överens med andra yrkesgrupper/verksamheter om var mitt ansvarsområde börjar/slutar. * Utbildning	Vidareutbildning	Total
---	------------------	-------

per/verksamheter om var mitt ansvarsområde börjar/slutar. * Vidareutbildning				Ingen vidareutbildning	Har vidareutbildning		
Instämmer lite/inte alls	endast	Instämmer lite/inte alls	endast	% inom Vidareutbildning	53,8%	54,1%	53,9%
		Instämmer lite/inte alls	endast	% inom Vidareutbildning	46,2%	45,9%	46,1%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	,000(b)	1	,985
Kontinuitetskorrektktion	,000	1	1,000

a Beräknad endast för en 2x2 tabell

b 0 celler (,0%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är 17,04.

Jag upplever att jag är överens med andra yrkesgrupper/verksamheter om var mitt ansvarsområde börjar/slutar. * Organisation				Organisation				Total
				IFO	Äldreomsorgen	Separat funktionshindergrupp	Annan	
Instämmer endast lite/inte alls	endast	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Organisation	57,1%	50,0%	47,5%	80,0%	53,9%
	lite/inte alls	Instämmer endast lite/inte alls	% inom Organisation	42,9%	50,0%	52,5%	20,0%	46,1%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	2,220(a)	3	,528

a 4 celler (50,0%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är ,92.

Jag upplever att jag är överens med andra yrkesgrupper/verksamheter om var mitt ansvarsområde börjar/slutar. * År i yrket				År i yrket				Total
				<2 nybörjare	3-5 kunnig	6-9 avancerad	10< specialist/expert	
Instämmer lite/inte alls	endast	Instämmer lite/inte alls	% inom År i yrket	40,7%	62,5%	68,8%	50,0%	53,9%
	lite/inte alls	Instämmer lite/inte alls	% inom År i yrket	59,3%	37,5%	31,3%	50,0%	46,1%

Chi-tvåtest	Värde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-två	4,151(a)	3	,246

a 0 celler (,0%) har förväntat antal under 5. Minimum förväntat antal är 7,37.