

Stockholms Universitet  
Institutionen för socialt arbete  
Socialhögskolan

# **SOCIALBIDRAGSHANDLÄGGARENS YRKESROLL**

-en studie av socialsekreterares syn på den egna professionen

C-uppsats 10p  
HT-2002

Kristina Irvebrant  
Lena Schmidt

Handledare: Hugo Stranz

Socialbidragshandläggarens yrkesroll  
– en studie av socialsekreterares syn på den egna professionen

Kristina Irvebrant  
Lena Schmidt

Ht-02

Handledare: Hugo Stranz

ABSTRAKT

Uppsatsens syfte har varit att inom ett avgränsat arbetsfält, socialbidragshandlingen, få en bild av socialsekreterarnas upplevelse av den egna yrkesrollen. Syftet med uppsatsen var vidare att fånga socialsekreterarnas känsla av hur deras yrkesroll uppfattas av kollegorna, samt att i viss mån jämföra synen på yrkesrollen mellan två arbetsgrupper som arbetar i kommuner som skiljer sig vad gäller socialbidragskostnader. Studien genomfördes genom gruppintervjuer med socialbidragshandläggare i två kommuner. Uppsatsen har ett bakgrundsavsnitt där även tidigare forskning presenterats. I analysen har resultaten tolkats ur ett handlingsteoretiskt perspektiv, som har varit uppsatsens teoretiska referensram, samt återkopplats till tidigare forskning. Gruppintervjuerna visade på att socialbidragshandläggarna såg sin yrkesroll som mycket viktig. Yrkesrollen visade sig innehålla mycket mer än de ekonomiska aspekterna. Av studien framgick också att det rädde vissa skillnader mellan de olika kommunerna, både i synen på yrkesrollen och handlingsutrymmet. Socialsekreterarna i lågkostnadskommunen hade i vissa avseenden ett mindre handlingsutrymme och arbetade med större fokus på klientens ekonomi. Socialsekreterarna i högkostnadskommunen visade på ett större handlingsutrymme och arbetade inom ramen för sin yrkesroll i större utsträckning med klientens hela psykosociala situation.

Nyckelord: Socialsekreterare, socialbidrag, yrkesroll, handlingsutrymme

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. INTRODUKTION .....</b>	<b>4</b>
1.2 SYFTE.....	6
1.3 FRÅGESTÄLLNING .....	6
1.4 FÖRFÖRSTÅELSE .....	6
1.5 UPPSATSENS DISPOSITION .....	7
<b>2 BAKGRUND OCH TIDIGARE FORSKNING.....</b>	<b>8</b>
2.1 FATTIGVÅRD .....	8
2.2 SOCIALTJÄNSTLAGEN.....	10
2.3 YRKESROLLENS HISTORIA.....	12
2.4 ATT ARBETA MED SOCIALBIDRAG .....	12
2.5 SAMMANFATTNING .....	17
<b>3 METOD .....</b>	<b>18</b>
3.1 STUDIENS DESIGN OCH VETENSKAPLIGA POSITION .....	18
3.2 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT .....	18
3.3 KOMMUNURVAL OCH BESKRIVNING AV POPULATIONEN .....	19
3.4 FRÅGEUNDERLAG .....	20
3.5 VALIDITET .....	20
3.6 RELIABILITET.....	21
3.7 GENERALISERBARHET.....	22
3.8 STRUKTURERAD GRUPPINTERVJU.....	22
3.9 LITTERATURSÖKNING .....	24
3.10 DATAANALYSEMETOD,.....	24
<b>4 TEORETISK REFERENS RAM - HANDLINGSTEORI.....</b>	<b>26</b>
<b>5 RESULTAT OCH ANALYS .....</b>	<b>29</b>
5.1 YRKESROLLEN I PRAKTIKEN.....	29
5.2 YRKESROLLEN I RELATION TILL TEORI OCH UTBILDNING .....	43
5.3 YRKESROLLENS STATUS.....	53
5.4 SAMMANFATTNING .....	57
<b>6 SLUTDISKUSSION .....</b>	<b>61</b>
<b>REFERENSLISTA .....</b>	<b>63</b>

## 1. INTRODUKTION

Ekonomisk hjälp från socialtjänsten till enskilda personer beskrivs på flera sätt både i praktik och i teori. Detta gäller inte minst de olika begrepp som används – såväl försörjningsstöd, som ekonomiskt bistånd och socialbidrag är begrepp som används för att beskriva detta riktade stöd. I denna studie används uteslutande begreppet *socialbidrag*.

I dagens massmedier framställs socialtjänsten oftast i negativa termer. På senare tid har det rapporterats om hög personalomsättning, ohållbara arbetsförhållanden, stress med mera. Arbetsmarknadsstyrelsen skriver att efterfrågan på socialsekreterare som arbetar med socialbidrag är större än efterfrågan på socialsekreterare inom andra sektioner. Den höga sjukfrånvaron och stora personalomsättningen inom socialbidragshandläggningen är orsakad av den pressade arbetssituationen på socialkontoren. (<http://www.ams.se>).

Två av tre som söker hjälp inom socialtjänstens individ och familjeomsorg uppstår ingen annan hjälp än socialbidrag. Bidragstagarna utgör därmed individ- och familjeomsorgens största enskilda klientkategori (Byberg, 2002). Det är därför naturligt att många socionomer arbetar med socialbidrag och även socialarbetare inom andra verksamheter kommer i kontakt med personer som behöver socialbidrag. Därigenom skapar de sig ofta en föreställning om hur bidragsarbete går till. Bergmark (2000a) menar att socialbidrag till sin omfattning, tveklöst är ett av de mest betydelsefulla områdena för socialt arbete. Att arbeta med bidragshantering är den vanligast förekommande arbetsuppgiften som en socialarbetare ställs inför. Även utifrån socialpolitisk syn intar socialbidragen en nyckelposition, då samspelet mellan strukturella förhållanden och individuella svårigheter generellt sett är tydligare än inom närliggande områden (a.a.).

Enligt Puide (2000) finns det en gammal föreställning om att det skulle vara mycket enkelt att inleda sin yrkesverksamma karriär genom att arbeta med socialbidrag. Alla har ju erfarenhet av sin egen hushållsekonomi. Uppgiften förefaller emellertid sällan särskilt enkel för de socialarbetare som arbetat en tid med socialbidrag. I de praktiska verksamheterna efterfrågas det nya arbetssätt för arbete med socialbidragstagare. Det råder brist på systematiskt upplagda handböcker med arbetsmetoder för denna yrkesgrupp (a.a.).

Bergmark (2000a) diskuterar om det överhuvudtaget finns några stabila eller tydligt urskiljbara metoder i arbetet med socialbidrag. I litteraturen på området finns det ytterst få konkreta modeller för hur arbetet ska bedrivas och i den professionella diskursen är det lika magert. Byberg (2002) skriver att det offentliga uppdraget som åligger socialtjänsten är att ge god service och hjälp åt människor som inte med egna resurser kan klara sin försörjning. Cedersund (1992), som intervjuat bidragshandläggare om deras arbete, beskriver en yrkesroll med splittrade och svåra arbetsuppgifter. Handläggarna känner sig ensamma i sitt beslutsfattande och anser sig få för lite stöd från organisationen och dess ledning. De utmärkande dragen i kommuner med höga respektive låga socialbidragskostnader – kreativitet å ena sidan och kontroll och reglering å andra sidan - är i mångt och mycket varandras motsatser. Det arbete som bedrivs av enskilda socialarbetare bör av den anledningen variera mellan kommunerna (Stranz, 2002).

Socialbidraget är tänkt för sådana situationer då de kvalifikationskrav som gäller för det generella socialförsäkringssystemet inte är uppfyllda. Socialtjänsten ska arbeta för att människor ska bli självförsörjande. För att kunna göra det måste den enskildes eller familjens behov utredas och klargöras. Socialtjänsten ska skaffa sig en helhetsbild av behov, resurser och försörjningshinder tillsammans med klienten (Socialstyrelsen, 2000). Historiskt sett har ekonomisk hjälp till behövande en lång tradition i Sverige.

Under socionomutbildningen talas det inte mycket om socialsekreterare som arbetar med socialbidrag, trots att en stor del av studenterna troligtvis kommer att arbeta inom det området. I studielitteraturen finns inte mycket beskrivet om arbete med socialbidrag, där har socialt arbete med barn och missbrukare mer utrymme. Ambitionen med föreliggande uppsats är därför att rikta fokus mot den del av socialtjänstens arbete som rör socialbidrag. Som framgått ovan är detta ett fält som är av stor betydelse i det sociala arbetet, men samtidigt kan det på många sätt betraktas som eftersatt. Den litteratur som ligger till grund för uppsatsens uppbyggnad rör i första hand olika organisationsaspekter på yrkesrollen.

## 1.2 Syfte

Syftet med uppsatsen är att, inom det avgränsade arbetsfältet *socialbidragshantering*, erhålla en bild av socialsekreterarnas upplevelse av den egna yrkesrollen. Syftet med uppsatsen är vidare att fånga socialsekreterarnas uppfattning om hur deras yrkesroll uppfattas av kollegorna. Ett avslutande delsyfte med studien är att göra en mindre jämförelse mellan synen på den egna yrkesrollen i två kommuner som skiljer sig åt vad gäller socialbidragskostnader.

## 1.3 Frågeställning

Uppsatsen vilar på de övergripande frågeställningarna: hur beskriver de socialarbetare som arbetar med socialbidragshandläggning sin yrkesroll? Hur uppfattar de att socialarbetare vid andra enheter inom den egna organisationen ser på dem i deras yrkesroll? Med stöd av följande delfrågeställningar kan de övergripande frågeställningarna preciseras något:

- Vilken grad av handlingsutrymme anser sig de socialarbetare som arbetar med socialbidragshandläggning ha?
- Vilka förväntningar hade de berörda socialarbetarna på den egna yrkesrollen innan de började arbeta med handläggning av socialbidrag?

## 1.4 Förförståelse

Enligt den hermeneutiska vetenskapsfilosofiska traditionen är det viktigt att redogöra för sin förförståelse (Kvale, 1997). Som författare till uppsatsen hade vi olika förförståelse om socialsekreterarnas yrkesroll innan uppsatsarbetet. Detta har gjort arbetet med studien mer intressant och vi har kunnat se saker ur olika perspektiv under arbetets gång. Även erfarenheterna av yrkesrollen skilde oss åt. En av oss hade endast tillbringat en halv dag med en socialsekreterare på en socialbidragsenhet under sin första praktik och hade en föreställning om ett mer eller mindre renodlat administrativt arbete. Den andra hade efter en termins praktik arbetat två somrar med socialbidragshantering och hade en föreställning om ett mångfacetterat yrke som kräver breda kunskaper.

## **1.5 Uppsatsens disposition**

Uppsatsen är indelad i sex kapitel. Det första kapitlet innehåller en introduktion till uppsatsen och studiens syfte, frågeställningar samt en redogörelse för författarnas förförståelse. Kapitel 2 behandlar tidigare forskning, samt ger en historisk tillbakablick vad gäller socialbidragsarbete och yrkesrollen. I Kapitel 3 återfinns metodredogörelsen. Uppsatsens teoretiska referensram presenteras i uppsatsens fjärde kapitel och i det femte kapitlet redovisas uppsatsens resultat. I detta kapitel återfinns också analysen av resultaten. Resultatkapitlet är indelat i tre delar som sammanvävs med analys och tidigare forskning och kapitlet avslutas med en sammanfattande analys. Uppsatsens sjätte och avslutande kapitel utgörs av en slutdiskussion.

## 2 BAKGRUND och TIDIGARE FORSKNING

Socialbidrag är som forskningsområde betraktat någorlunda väl representerat men yrkesrollen inom socialbidragshanteringen tycks ha kommit lite i skymundan. Forskningen om det sociala arbetet med socialbidrag har i hög grad kommit att beröra strukturella faktorer och inverkan på bidragstagandet, till exempel arbetslöshet (Korpi 1971, Salonen 1994). Organisationens betydelse för arbetet, samt arbetsmetoder eller brist på metoder är annat som den tidigare forskningen varit fokuserad kring. Detta kapitel syftar till att belysa den tidigare forskning inom området som kan anses vara relevant för studiens syfte. Kapitlet inleds med en historisk tillbakablick och följs av en redovisning av aktuella delar ur socialtjänstlagen. Vidare återfinns ett avsnitt som återger delar av yrkesrollens historik samt tidigare forskning om yrkesrollen.

### 2.1 Fattigvård

Det vi idag kallar socialbidrag, ekonomiskt bistånd eller försörjningsstöd, har under historien vanligtvis kallats *fattigvård* (Byberg, 2002). Grunden till fattigvården lades redan under medeltiden, då kollektiv hjälp riktades till sjuka och fattiga. Så småningom utvecklades stödet till en mer individuellt utformad och behovsprövad fattigvård (Höjer, 1948). Fram till mitten av 1700-talet fanns det knappast någon lagstiftning i Sverige som kan sägas ha innefattat någon form av socialbidrag, utan det var kyrkan, som genom kyrkolagstiftningen tog ansvar för de fattiga. Men detta var inte obligatoriskt då stödet till de fattiga var frivilligt. Då man inte bedrev en effektiv fattigvård, försökte man istället att övervaka och kontrollera tiggare och lösdrevare. Under slutet av 1700-talet började man att se staten som medborgarnas stat. Det började då också att växa fram en diskussion om enskilda individers rättighetsanspråk gentemot staten (Åström, 2000). I slutet av 1700-talet fastslog man socknen som enhet för fattigvården. Hjälpen hade en karaktär av "nådegåva" och var knutet direkt till det kristna barmhärtighetsbudet (Höjer, 1948). Sveriges församlingar blev då enligt lag skyldiga att bistå sina fattiga åldringar och hospitalen skulle vårda de sjuka och handikappade (Åström, 2000).

Under 1800-talets industriella revolution genomgick det svenska samhället en rad förändringar, bland annat ställdes krav på att samhället skulle bistå sina medborgare i ekonomisk kris. Det skulle ske under värdigare former än vad som tidigare varit fallet och ett socialförsäkringssystem började ta form. Socialförsäkringen var dock inte behovsprövad, och man såg att hjälpverksamhet som fattigvård inte kunde undvaras.

Socialvårdskommittén föreslog istället att den behovsprövade fattigvården borde kallas socialhjälp (Höjer, 1948). 1871 kom en fattigvårdslag som reformerades 1918 i en ny fattigvårdslag (Lindstedt, 2000). Begreppet fattigvård kvarstod i lagtexten ända fram till 1952, då det, i och med att denna nya socialhjälpslagen kom, ersattes av begreppet socialvård (Byberg, 2002).

Man trodde länge att orsaken till fattigvården i huvudsak berodde på lathet och arbetsvilja (Byberg, 2002). Av 1871 års fattigvårdslag framgick att det fanns två slags fattiga människor, ofrivilligt fattiga och frivilligt fattiga. OFrivilligt fattiga var till exempel gamla, orkeslösa, sjuka och små barn. De som däremot inte arbetade på grund av lättja, eller misskötte sitt arbete på grund av alkoholmissbruk var frivilligt fattiga (Hydén, 1988). Man kunde då tvinga bidragstagare till anstaltsvård. Institutionerna fanns i kommunens, landstingets, statens, andra offentliga myndigheters eller enskildas regi. Särskilda arbetshem fanns i landstingen. Syftet med arbetshemmen var att uppfostra människor till en ”bättre inställning till försörjningsplikten” (Höjer, 1948, sid. 203). Om man inte skötte sig där, kunde man av länsstyrelsen bli dömd till tvångsarbete (a.a.).

1982 ersattes socialhjälpslagen av socialtjänstlagen. Sedan 1871 års fattigvårdslag har lagen successivt gått från att vara selektiv där enbart vissa grupper var berättigade till stöd, till dagens mer generella lagstiftning. Idag omfattas i princip alla av lagen, inte enbart de arbetsoförmögna (Lindstedt, 2000). Dagens svenska socialförsäkringssystem baseras på uppfattningen att alla medborgare har eget ansvar för sin försörjning. Försörjningsstödet ska endast ges då den egna förmågan inte är tillräcklig, som ett sista skyddsnet. En individuell prövning ska göras av såväl den enskildes ekonomiska förhållanden som behov (Byberg, 2002).

## 2.2 Socialtjänstlagen

Socialtjänstlagen (1980:620) trädde i kraft den 1 januari 1982. Sedan dess har lagen ändrats flera gånger och den 1 januari 2001 utkom den som en ny lag, (2001:453). De övergripande målen för socialtjänsten ligger dock fast och presenteras i socialtjänstlagens första kapitel.

*Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas*

- ekonomiska och sociala trygghet,*
- jämlikhet i levnadsvillkor,*
- aktiva deltagande i samhällslivet.*

*Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet*

(1 kap 1 § Socialtjänstlagen).

Frivillighet och självbestämmande är grunden för alla insatser som ges med stöd av socialtjänstlagen. Insatserna ska också utformas så att de tar tillvara individens möjligheter och vilja att förändra sin sociala situation. Enligt socialtjänstlagen har kommunen det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver. Socialtjänstlagens bestämmelser utgår från alla människors lika värde och lika rätt till social och ekonomisk trygghet, vård och omsorg. Lagen ger kommunerna frihet att själva utforma socialtjänstens insatser efter lokala förutsättningar. Varje kommuninnevånare garanteras dock en skälig levnadsnivå genom socialtjänstlagens bestämmelser om rätten till bistånd (Socialstyrelsen, 2002).

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

(4 kap 1 § Socialtjänstlagen)

Socialbidraget beräknas efter en riksnorm som fastställs av regeringen varje år. Konsumentverket gör då de konsumtions- och prisberäkningar som beloppen i riksnormen grundar sig på (Socialstyrelsen, 2000)

*Försörjningsstöd lämnas för skäliga kostnader för*

- 1. livsmedel, kläder och skor, lek och fritid, förbrukningsvaror, hälsa och hygien samt dagstidning, telefon och TV-avgift,*
- 2. boende, hushållsel, arbetsresor, hemförsäkring samt medlemskap i fackförening och arbetslöshetskassa.*

*Skäliga kostnader enligt första stycket skall i enlighet med vad regeringen närmare föreskriver beräknas enligt en för riket gällande norm (riksnorm) på grundval av officiella prisundersökningar av olika hushållstypers baskonsumtion. Om det i enskilt fall finns särskilda skäl, skall socialnämnden dock beräkna dessa kostnader till en högre nivå. Nämnden får också i enskilt fall beräkna kostnaderna till en lägre nivå, om det finns särskilda skäl för detta.*

(4 kap 3 § Socialtjänstlagen)

Enligt konsumentverket ska beloppen täcka kostnader så att man kan klara av vardagens behov på ett tillfredsställande sätt. Kostnadsberäkningarna ska återspegla en skälig konsumtionsnivå, det vill säga vare sig en minimi- eller en lyxnivå (Socialstyrelsen, 2000).

*Socialnämnden får ge bistånd utöver vad som följer av 1 § om det finns skäl för det.*

(4 kap 2 § Socialtjänstlagen)

Individen har möjlighet att överklaga socialtjänstens beslut om han inte får det stöd och den hjälp han önskar. Rätten att överklaga gäller både beslut om ekonomiskt bistånd till försörjningen och beslut om andra biståndsinsatser till exempel i form av stöd, vård, behandling, omsorg eller hemtjänst. Socialtjänstlagens bestämmelser om rätten till bistånd innebär att det kan ställas krav på den biståndssökande. Den som är arbetsför är skyldig att söka arbete. Om han tackar nej till erbjudet arbete eller andra insatser som arbetsförmedlingen eller kommunen erbjuder kan han inte räkna med att få ekonomiskt bistånd till sin försörjning (Socialstyrelsen, 2002).

### **2.3 Yrkesrollens historia**

Utöver anstaltspersonalen fanns det fram till slutet av 1800-talet i princip inga anställda inom fattigvården i Stockholm. Vid sekelskiftet anställdes en fattigvårdsinspektör av fattigvårdsnämnden. Han fick också en mindre summa för att kunna ge arvode till ett antal utredare. Dessa kallades undersökare och var ett tiotal till antalet. De flesta hade tidigare varit poliser. De skulle i första hand sköta den socialadministrativa delen av utredandet. En arbetsuppgift var att genom den sökandes arbetsgivare, familj, grannar kontrollera att lämnade uppgifter var korrekta. Undersökarna kontrollerade också att fattigvårdshjälpen användes på rätt sätt. I stället för pengar lämnade man bland annat mat, kläder och ved till de hjälpsökande. På så vis garanterade man att bidragen inte skulle komma att supas upp eller missbrukas på annat sätt. Undersökarna kan betraktas som direkta föregångare till de socialsekreterare som idag arbetar med försörjningsstöd ute på våra kommuner (Hydén, 1988).

Redan i Höjers arbete från 1948 diskuterades yrkesrollen som var knuten till fattigvården. Kraven på personalen inom fattigvården var flera, bland annat skulle de ”äga god människokännedom och en varm medkänsla och hänsynsfullhet, parad med klokhet och kunnighet” (a.a., sid. 167). Enligt Höjer organiserades fattigvården i överensstämmelse med tjänstemannasystemets linjer och personal med särskild utbildning eller särskild lämplighet förordades. Hydén (1988) menar att först när den nya socialhjälpslagen kom 1952, introducerades yrkestiteln socialassistent. Under 1970-talet blev det ett krav att ha socionomexamen för att bli anställd som socialsekreterare inom Stockholms socialförvaltning.

### **2.4 Att arbeta med socialbidrag**

Att arbeta med socialbidrag idag innebär att tillsammans med den enskilde klienten eller familjen utreda och kartlägga resurser, behov och försörjningshinder hos den eller de sökande. Det är inte frågan om ett administrativt rutinarbete, utan om ett kvalificerat socialt arbete (Socialstyrelsen, 2000).

I de ganska få studier (se t ex Cedersund, 1992; Lindstedt, 2000; Puide, 2000) som finns av socialsekreterarens yrkesroll, beskrivs den som komplex och motsägelsefull. Arbetsförhållandena beskrivs ofta som svåra – arbetsuppgifterna är splittrade, organisationen brister i sitt stöd till de anställda, beslut fattas ofta utan stöd från kollegor och den anställda slits ofta mellan de olika rollerna som förvaltningsrepresentant och klientföreträdare (Lindstedt, 2000). Bergmark

(2000a) beskriver yrkesrollen som ett socialt arbete som innehåller en mängd olika arbetsmoment, samt ett antal olika målsättningar och hänsynstaganden av olika slag. Det finns en stor medvetenhet, hos dem som arbetar med socialbidrag, om den påverkan som arbetsmarknaden och det socialpolitiska skydds nätet i övrigt har på socialbidragstagandets variationer och försörjningsproblem hos enskilda individer. Socialsekreterarens arbete karaktäriseras av den direkta interaktionen med medborgarna. Där har handläggaren ett klart maktövertag genom sin kunskap och myndighetsroll (a.a.). Enligt Lindstedt (2000) har socialsekreterarna som arbetar med socialbidrag en mångfasetterad yrkesroll där det kan utkristalliseras tre tydliga arbetsuppgifter. De ska för det första praktisera ett förvaltningsrättsligt beslutsfattande, för de andra utföra förändringsarbete som är inriktat på orsakerna till biståndsbehovet och avslutningsvis bistå med socialkurativt stöd- och behandlingsarbete. Det finns av uppenbara skäl en motsättning i yrkesrollen med myndighetsutövningen å ena sidan och stöd och råd å andra sidan. Socialtjänsten åläggs vidare uppgifter genom socialtjänstlagen som är mycket vida och i princip ouppnåeliga. De ska bland annat vara en aktiv aktör i samhällsplaneringen, samtidigt som inflytande på strukturnivå saknas. Socialarbetarna ska arbeta förebyggande och uppsökande, samtidigt som de är kroniskt underbemannade (a.a.).

Byberg (2002) tar upp organisationens betydelse för socialbidragsarbetet och fokuserar på organisationens inverkan på kommunernas kostnader för socialbidrag. Hon diskuterar vidare vilken kontrollerande funktion och grad av handlingsfrihet som socialbidragshandläggare har i olika typer av organisationer. Enligt Byberg visar ett flertal empiriska studier att även om olika bidragshandläggare ges samma grundförutsättningar vid en ansökan om socialbidrag, så kan de komma att fatta mycket olika beslut om den. Orsaken till olika bedömningar och beslut kan antas ligga hos de enskilda personer som fattar besluten. Dessa personer kan ha olika stor grad av självständighet att fatta beslut utifrån arbetsplatsens gällande praxis. Byberg tar också upp problemet med bristen på arbetsmetoder inom socialbidragsarbetet och det faktum att de metoder som används inte har prövats vetenskapligt. Möjligheterna att nå kunskap om sambandet mellan insatser och effekter inom denna verksamhet verkar vara små. Tidigare deskriptiva studier som gjorts om socialbidragshantering visar att yrkesrollen kan se mycket olika ut. Detta kan hänga samman med hur arbetet organiseras och vilka metoder och rutiner som används i de studerade kommunerna (a.a.).

Bybergs (2002) studie visar på att det är tydliga skillnader beträffande organisationsstruktur mellan kommuner med låga respektive höga socialbidragskostnader. I lågkostnadskommunerna är bidragshandläggningen i högre grad specialiserad och allt arbete är koncentrerat och underställt endast en enhetschef. Detta medför att arbetsuppgifterna är tydligt avgränsade och handläggarna beaktar enbart försörjningsrelaterade aspekter. Övriga problem överläts åt klienten att söka hjälp med i andra delar av förvaltningen. Arbetsledningen kontrollerar att de fasta kriterier, rutiner och regler som har utformats efterlevs. Detta medför att handläggarnas handlingsutrymme i detta avseende blir begränsat. I högkostnadskommunerna är verksamheten mer splittrad och arbetet är förlagt till flera arbetsenheter med olika enhetschefer. Det finns inget gemensamt synsätt kring hur utredningar och bedömningar ska ske, vilket medför att kriterierna kan skilja sig åt mellan enheterna. Ansvar för handläggningsförfarandet ligger hos de enskilda handläggarna. Bedömningen av vilket eller vilka problem klienten har är avgörande för vilken enhet eller handläggare som ska ansvara för handläggningen, detta medför att handläggarna har fler aspekter än försörjningen att beakta. Högkostnadskommunerna tycks ha svårt att hantera valet mellan specialisering och ett mer generellt socialt arbete. Den formella organisationsindelningen är uppbyggd utifrån specialisering samtidigt som man i verkligheten arbetar mer generellt, med alla de olika problem som kan uppstå för klienten (a.a.).

Byberg visar således på att det finns en skillnad mellan hög- och lågkostnadskommunerna när det gäller socialsekreterarnas handlingsfrihet. I högkostnadskommunerna är organisationen uppbyggd så att den ger hög handlingsfrihet, handläggarna får till stor del själva avgöra hur de ska bedriva sitt arbete. Detta innebär att handläggarna till stor del är utlämnade till sig själva i arbetet. Hög handlingsfrihet i kombination med diffusa ansvarsområden kan vara en orsak till osäkerhet och till en del förklara den vantrivsel som högkostnadskommunernas handläggare ger uttryck för (Byberg, 2002). Cedersund (1992), som visserligen inte berör frågan om hög- respektive lågkostnadskommuner beskriver en splittrad yrkesroll, som präglas av svåra arbetsuppgifter och ensamhet i beslutsfattandet.

I forskning som direkt berör arbetet och yrkesrollen i arbete med socialbidrag har mötet mellan klient och socialarbetare varit i fokus (Westlund 1991). Yrkesrollen innefattar också sättet att arbeta med socialbidragstagare. En av de metoder som låtit tala om sig är Uppsalamodellen. Metoden går ut på att socialtjänsten ska, förutom att bistå ekonomiskt, informera klienten om dennes eget ansvar för sin försörjning. Tonvikten ligger på förändringsarbete som en vik-

tig del i det sociala arbetet. Socialarbetaren måste fokusera på klientens resurser, istället för att problematisera och se hinder, för att på så vis kunna nå förändring. Modellen innebär att kraven på klienten är höga och att aktivt söka arbete på heltid är ett kriterium för att erhålla socialbidrag. Socialarbetaren får i denna modell en starkt kontrollerande funktion, då socialbidrag inte beviljas innan man kontrollerat att alla klientens resurser är uttömda samt att klienten uppfyllt kraven på aktivt arbetssökande (Rönnlund, 1992). I en undersökning av Bergmark (2000a) framkommer att bara några få av de kommuner som deltog i studien har valt att använda Uppsalamodellen i sin helhet. Andra har valt att endast använda de delar av metodiken som syftar till att bidragstagarna ska ta ett större ansvar genom aktivt arbetssökande och att följa upp det genom täta kontakter mellan klient och socialarbetare.

Puide (2000) menar att en metod inte är tillräcklig för att lösa alla slags försörjningsproblem då dessa varierar över tid och mellan olika grupper och individer. Hon framhåller att de som söker socialbidrag kan uppvisa många olika problem som kan hänga samman med deras aktuella situation eller med speciella behov. Även strukturella faktorer som arbetsmarknadsläget kan vara en orsak till problemen. För att kunna välja rätt insats och lämpligt arbetssätt måste alla led klargöras.

Brist på metoder, eller snarare brist på utvärderade metoder, i arbetet med socialbidrag anser Bergmark (2000b) är något som ger svårigheter för att socialarbetarna ska kunna utföra ett fullgott arbete. Arbetet med socialbidrag kan sägas ha två grundläggande funktioner: för det första att utreda och besluta om bistånd och för det andra att bistå med insatser som syftar till att göra bidragstagarna oberoende av hjälp. Vid sidan om dessa huvuduppgifter är området många gånger utsatt för motstridiga förväntningar från olika håll. Det handlar om ett ansvar att bevaka klientens rätt och intressen genom en korrekt handläggning av klientens ansökan. Det finns också en viss oro för att bidragen missbrukas på olika sätt, till exempel genom att klienten har inkomster som inte uppges, eller att beviljade hyrespengarna går till annat än hyran. Det finns även önskemål från kommunen att hålla kostnaden för socialbidrag nere.

Bergmark (a.a.) menar att det är ur dessa huvuduppgifter som de metoder som finns inom området, har utvecklats. Utmärkande för den strävan efter metoder som förekommer, är att metoderna i allmänhet är kopplade till olika organisatoriska lösningar eller satsningar på en specifik klientgrupp. Det man vill uppnå och vilka man vill nå är då mer tydligt än själva arbetssättet. Det som allmänt betecknas som metoder i det sociala arbetet har avsikten att utreda

deras situation och i något avseende få dem att förändra sitt beteende eller påverka deras livsvillkor. Teoretisk förankring betraktas vanligtvis inte som en nödvändig förutsättning även om det skulle öka enskilda metoders legitimitet. Av undersökningen framgår att motivationsarbete är en av de dominerande metoderna i arbete med socialbidrag. Det rör sig i huvudsak om åtgärder för att hjälpa klienter med bristande självförtroende och handlingskraft men även att motivera arbets- och försörjningsmoral hos klienter där viljan till försörjning inte uppfattas som den rätta (Bergmark, 2000b).

Morén (1992) beskriver förändringsarbetet som bedrivs inom socialt arbete som det viktiga. Han menar att det måste finnas en relation mellan socialarbetare och klient för att åstadkomma förändring för klienten. Enligt Morén är socialarbetarens uppgift att ge mänskligt bistånd, och syftar på biståndsparagrafen och lagens förarbeten där det uttrycks som rätten till bistånd i form av vård och behandling. Morén anser att det är viktigt att se att biståndsparagrafen ålägger socialsekreterarna uppgifter som kan vara mycket olikartade. Ibland handlar det om anpassning mellan livssituation och yttre sociala villkor vilket är en legitim uppgift. Ekonomiskt bistånd och andra insatser av servicekaraktär är begränsade i tid och det ställs inga krav på den biståndssökande i form av ändrad livsföring. När det gäller denna form av bistånd är det viktigt att kriterierna är liktydiga och att alla behandlas lika, anser Morén. Däremot ska alla behandlas olika och inga fasta kriterier ska finnas när det gäller uppgifter som innebär att ge mänskligt bistånd. Sådana insatser innebär att socialarbetaren ska medverka till en långsiktig omgestaltning av en svår livssituation. Här är det inte tillräckligt med en opersonlig överföring av resurser utan arbetsuppgiften innebär att socialarbetaren måste bidra till en direkt och personlig relation med klienten (a.a.).

En effekt av kommunernas försämrade ekonomi är att kostnadsmedvetandet har ökat, i alla delar av den kommunala organisationen. Sparmålen har blivit betydligt viktigare än de varit tidigare. I dag finns det en tendens till att sänkta kostnader i högre grad betraktas som ett både självklart som tillräckligt mått på framgångsrikt arbete. Utan tvivel är kostnader en viktig indikator på ett väl utfört arbete, men om man ensidigt ser på kostnadskriterier kan man aldrig med säkerhet veta om det sker på bekostnad av andra kvaliteter (Bergmark, 2000b).

Bristen på utvärderingar av metoder inom arbete med socialbidrag kan enligt Bergmark förklaras med att det finns en allmänt förekommande underskattning av områdets komplexitet. Vidare finns det generella svårigheter att konstruera utvärderingsmodeller som kan ses som

relevanta ur olika aktörers perspektiv. Problemet är att det inte finns några översikter som närmare beskriver vad arbetet i fråga ytterst syftar till och vad som utgör ett framgångsrikt arbete med socialbidrag (a.a.).

## **2.5 Sammanfattning**

Av kapitlet har framgått att ända sedan medeltiden har vi i Sverige haft någon form av kollektiv hjälp till människor som av olika anledningar inte klarar sin självförsörjning. I slutet av 1700-talet blev församlingarna enligt lag tvingade att ta ansvar för fattigvården (Höjer, 1948). Begreppet fattigvård ersattes i svensk lag så sent som 1952 med begreppet socialvård (Byberg, 2002). De första anställda inom fattigvården hittar vi i slutet av 1800-talet. I och med att den nya socialhjälpslagen kom 1952, föddes yrkestiteln socialassistent. Men det tog lång tid innan det krävdes socionomutbildning för att arbeta med socialbidrag, inte förrän under 1970-talet blev det ett krav vid Stockholms socialförvaltning (Hydén, 1988).

Att arbeta med socialbidrag är inte ett administrativt rutinarbete, utan ett kvalificerat socialt arbete (Socialstyrelsen, 2000). Enligt socialtjänstlagen som kom 1982 ska insatserna utformas så att individens förmåga och vilja att förändra sin situation tillvaratas (Lindstedt, 2000). Något som dock saknas i arbetet med socialbidrag är utvärderade metoder. De metoder som finns är i allmänhet satsningar på specifika klientgrupper eller kopplade till organisatoriska lösningar. Forskningen om socialbidrag har överhuvudtaget varit fokuserad på strukturella faktorer inverkan (Bergmark, 2000a). Byberg (2002) visar på organiseringens inverkan på kommunens socialbidragskostnader och hur detta i sin tur påverkar socialsekreterarna. Hon menar att lågkostnadskommuner visar sig ha en hierarkisk organisation med litet handlingsutrymme där socialsekreterarna trivs bra. Högkostnadskommunerna har å andra sidan en platt organisation med stort handlingsutrymme, men också en större personalomsättning.

### **3 METOD**

I detta kapitel presenteras inledningsvis studiens design och vetenskapliga position. Sedan kommer en beskrivning av hur vi har gått tillväga i vår undersökning. Kommunurval, beskrivning av respondenterna samt hur frågeformuläret har använts följer därefter. Validitets- reliabilitets- och generaliserbarhets diskussion följs av en beskrivning av strukturerade gruppintervjuer vilket är det sätt vi har använt för att samla in data. Sist i kapitlet klargörs hur vi har sökt relevant litteratur, samt hur materialet har analyserats.

#### **3.1 Studiens design och vetenskapliga position**

Uppsatsen är en kvalitativ studie. Om intresset är att till exempel, försöka förstå människors sätt att resonera eller reagera, eller att särskilja eller urskilja varierande handlingsmönster så är ett kvalitativt tillvägagångssätt rimligt. Om ambitionen är att förstå eller att hitta mönster, så bör man göra en kvalitativ studie. Studien har hög grad av strukturering om jag vet vad jag vill fråga om och allt handlar om endast det ämnet och inte om en massa annat (Hartman, 1998).

Uppsatsen har en hermeneutisk vetenskapsteoretisk ansats. Enligt den hermeneutiska vetenskapstraditionen ska strävan efter förståelse för människors livsvärld vara central. Tanken är att alla människor uppfattar sig själva och sin situation på sitt unika sätt. Man kan inte få kunskap om andras livsvärld genom mätning, utan genom tolkning av deras utsagor. Man är alltså inte intresserad av hur världen *är*, utan hur den *uppfattas* (a.a.).

#### **3.2 Tillvägagångssätt**

Undersökningen genomfördes vid två socialbidragseenheter i Stockholms län under oktober och november 2002. Utifrån vår inlästa litteratur valde vi en kommun med högre socialbidrags kostnader än genomsnittet och en med lägre kostnader. Byberg (2002) benämner dessa som hög- respektive lågkostnadskommuner. Tankar fanns om att synen på den egna yrkesrollen skulle kunna variera mellan kommunerna, då de har skillnader i kostnader för socialbidrag. Undersökningen har genomförts med hjälp av gruppintervjuer. Intervjuerna föregicks av en kort individuell enkät, för att sedan följas av en strukturerad gruppdiskussion. Tanken var att få material som diskuterades mellan deltagarna. Detta synliggjorde också de synpunkter som gruppen kunde stå för som helhet. Vid telefonkontakt med enhetscheferna i respektive

kommun, presenterades syftet med undersökningen och vi bad att få genomföra en gruppintervju med fem till åtta socialsekreterare som arbetade med socialbidrag. Intervjuerna genomfördes på de respektive arbetsplatserna. I de respektive grupperna var det sex socialsekreterare från varje arbetsplats som deltog och intervjuerna tog cirka en timme vardera. Vid intervjuerna användes bandspelare och materialet transkriberades ordagrant dagarna efter respektive intervjutillfälle. Vi förde också anteckningar på blädderblock eller whiteboard under intervjuerna för att minska risken för missuppfattningar. Deltagarna informerades om att intervjuerna skulle komma att redovisas anonymt i vår uppsats och de fick inte heller veta i vilken kommun den andra gruppintervjun genomfördes. I uppsatsen benämns kommunerna som A och B. Vi garanterade också att det material som vi fick under intervjuerna, enbart skulle användas av oss i arbetet med uppsatsen. Detta material har sedan tillsammans med banden förvarats i våra respektive hem, så att ingen annan än oss har haft tillgång till materialet. Vi har båda tagit lika stort ansvar för arbetet och under arbetets har vi kompletterat och ifrågasatt det den andre har skrivit. Den färdiga texten är därmed ett resultat av vårt gemensamma arbete.

### **3.3 Kommunurval och beskrivning av populationen**

Vi har gjort ett strategiskt urval om två kommuner för undersökningen, då vi ville ha en hög- respektive en lågkostnadskommun. I vår litteratur har det framkommit att de har olika förutsättningar för sitt arbete (Byberg, 2002, Stranz, 2002). Då vi har haft handledning vid FoU - Nordväst, var det naturligt att vi valde kommuner i det distriktet. Båda kommunerna som tillfrågades, ställde upp med grupper till intervjuerna. Vi har därför inte haft något bortfall vid vår datainsamling. I uppsatsen betecknas lågkostnadskommunen som A och högkostnadskommunen som B.

Då kommunerna tillfrågades, om de ville delta i undersökningen, informerade vi om att grupperna skulle bestå av minst fem och högst åtta personer. Det kom att bli sex personer i vardera gruppen. Enhetscheferna ombads att inte delta i intervjun, då vi trodde att det skulle kunna komma att påverka diskussionen. Det var inte det totala antalet anställda inom försörjningsstödsenheterna i kommunerna som deltog vid intervjutillfällena. Vid ena intervjutillfället var det enbart kvinnor som deltog, i den andra kommunen deltog fyra kvinnor och två män. Såväl deltagarnas ålder som erfarenhet av yrket varierade och endast två av tolv deltagare hade inte socionomexamen.

### **3.4 Frågeunderlag**

Vi använde oss inledningsvis av en mindre enkät (se Bilaga 1) som var och en fick besvara under cirka tio minuter. I frågeunderlaget blandas frågor med fasta svarsalternativ och frågor av mer öppen natur. Frågorna med fasta svarsalternativ har använts för att kunna beskriva populationen. Därefter diskuterades de frågor i enkäten, som berörde hur socialsekreterarna ser på sin yrkesroll, ur ett tidsperspektiv, innan de började arbeta med socialbidrag och hur de ser på yrkesrollen idag. Som diskussionsunderlag användes även enkätfrågorna kring hur de upplever att andra socialarbetare i kommunen ser på deras yrkesroll och hur socialsekreterarna uppfattar sitt handlingsutrymme.

### **3.5 Validitet**

Validitet är ett begrepp som kommer från kvantitativ metodologi (Trost, 1993). Med validitet menas om vi mäter det vi avser att mäta. I en studie med kvalitativ ansats arbetar man med validiteten under hela arbetets gång (Halvorsen, 1992). Uppsatsen har i viss utsträckning validerats redan vid valet av teori och litteratur genom att vi är två författare. De olika valmöjligheterna har diskuterats av oss för att hela tiden hålla oss fokuserade på att vi undersöker rätt sak. I uppsatsen beskriver vi även vår förförståelse, datainsamling, urvalsförfarande och dataanalysmetod. Sammantaget höjer det uppsatsen validitet.

Frågeformuläret validerades genom att vi under utformningen noga gick igenom vad vi ville veta utifrån våra frågeställningar. Trots detta har vissa frågor inte funnits relevanta för vår undersökning och dessa resultat har därför inte redovisats i uppsatsen. Under intervjuerna återkopplade vi frågorna till studiens syfte, samt bad de intervjuade att före intervjun läsa, tänka igenom och besvara frågorna enskilt. Frågeformulärets syften var att samla in bakgrundsdata samt att ge respondenterna ett stöd för minnet under diskussionen och vår målsättning var att få fram gruppens gemensamma beskrivning av yrkesrollen. Därför har de enskilda svarsresultaten, med något undantag, inte redovisats i uppsatsen.

En risk för låg validitet i samband med gruppintervjuer är att gruppdeltagarna inte säger det de tänker på grund av grupstryck (Kjaer Jensen, 1995). Vid en intervju kändes det som om det var ett mer tillåtande klimat där alla spontant uttryckte sin åsikt och de bekräftade varandra under intervjuens gång genom uppmuntrande nickningar och dylikt. Detta var inte lika tydligt under den andra intervjun. Vi kan inte veta huruvida det förekom grupstryck eller inte

under våra intervjuer. Ibland finns det någon i gruppen som är mer framträdande än andra, och på så sätt styr vad som kommer fram i diskussionen (Wibeck, 2000). Det kändes som om detta inte var något problem vid våra intervjuer. Ingen person var så framträdande, att vi skulle vilja kalla personen för att ha en ledande roll i gruppen.

Under intervjuerna validerades de svar vi fick dels genom upprepade återfrågningar och dels genom att intervjupersonerna kunde få frågorna förklarade under hela intervjutillfället. Detta bör ha minskat risken för missuppfattningar. Vi skrev vidare ner stödord på blädderblock under intervjuens gång. Ibland avbröt deltagarna oss när vi skrev, för att omformulera något ord. Detta medförde att risken för missförstånd blev mindre och validiteten därmed högre. Ökad validitet uppnåddes också av att deltagarna ombads att kortfattat skriva ner sina egna svar på frågorna före intervjutillfället. Vi har därmed tillgång till deras individuella åsikter i de frågor som används under gruppintervjun.

Analysen validerades genom att vi kontrollerade varje citat genom att lyssna på bandet ytterligare en gång för att kontrollera att vi uppfattat det som sades rätt. Vi använder även talspråk i citaten då de oavsiktligt kan förvanskas när de skrivs om i skriftspråk. Vi tematiserade på varsitt håll och kom fram till snarlika teman. Det faktum att vi är två författare har gjort att materialet hela tiden har granskats av oss båda och på så sätt har uppsatsen validerats under arbetets gång.

### **3.6 Reliabilitet**

Även begreppet reliabilitet är sprunget ur den kvantitativa metodologin men begreppet används även i kvalitativa studier idag (Troost, 1993). Reliabilitet står för tillförlitligheten i studien. Reliabilitet innebär bland annat också att olika, av varandra oberoende forskare, ska komma fram till samma resultat när de studerar samma sak. Det är viktigt att det finns mycket data och att dessa har redovisats ordentligt (Wibeck, 2000). Uppsatsen har en utförlig metodbeskrivning som gör att reliabiliteten höjts. Studien har utförts på ett noggrant och systematiskt sätt. Vid intervjuer är undersökningens tillförlitlighet i hög grad relaterad till intervjuarens förmåga. Det är lätt att bedömarfel kan uppträda (Troost, 1993). Då uppsatsen har två författare minskar risken för bedömarfel eftersom vi har diskuterat intervjuerna och tolkat innebörden i intervjuerna tillsammans. Det bidrar till en högre reliabilitet. Reliabiliteten har också höjts av att vi har använt oss av egenhändigt insamlade data och inte sekundärdata.

Även litteraturen är omsorgsfullt utvald för att få tillförlitligt material. Tillsammans bidrar det till att vår insamlade empiri är valid, det vill säga relevant, något som också höjer reliabiliteten i arbetet (Halvorsen, 1992).

Tillförlitligheten är också beroende av den eventuella intervjuareffekt som kan uppstå. Den är ett resultat av att intervjuarna uppträder på sådant sätt under intervjun att respondenterna medvetet eller omedvetet förstår vad som förväntas av dem (Patel & Davidson, 1994). Vi har diskuterat både intervjuteknik och grupprocesser med varandra innan intervjuerna genomfördes. Efter intervjuerna diskuterade vi också intervjuledarens insats med varandra för att minska risken för bedömarfel och höja reliabiliteten. I vår studie användes både teknisk utrustning, människor och frågeformuläret som ”instrument”. Vår tekniska utrustning bestod av en bandspelare med bordsmikrofon som vi fick låna av FoU-Nordväst. Tack vare den avancerade utrustningen fick vi en bra ljudkvalitet på bandupptagningarna och det var lätt att höra vad som sades på banden, vilket underlättade transkriberingen och kan antas ha höjt reliabiliteten.

### **3.7 Generaliserbarhet**

Generaliserbarhet är då man ur sitt material kan dra slutsatser, som kan appliceras på en större population. En förutsättning för att resultaten ska vara generaliserbara är god validitet och reliabilitet. Vi har dock ett för litet material för att det ska vara generaliserbart till en större population än den det formellt sett är generaliserbart till.

### **3.8 Strukturerad gruppintervju**

Litteraturen som beskriver strukturerande gruppintervjuer är inte särskilt omfattande. Den litteratur som vi funnit har främst beskrivit olika former av tekniker för fokusgruppintervjuer. Vi har därför valt att utgå från metodbeskrivningen i Ann Palm-Boklunds avhandling *Olikheter som berikar* från 1995, där strukturerade gruppintervjuer beskrivs utförligt. Ann Palm har även vid ett tillfälle muntligt beskrivit hur hon gått tillväga vid intervjuerna i studien. För att få lite mer material kring gruppintervjuer och grupprocesser har vi kompletterat med Wibecks bok *Fokusgrupper* (2000).

Metoden innebär att deltagarna inledningsvis får ett kortare frågeformulär (se Bilaga 1) som de individuellt besvarar. Formuläret används sedan som grund för den gruppdiskussion som följer. En av oss har fungerat som intervjuledare, och har sett till att intervjun fokuserat på de

frågor som vi hade. Under intervjun har intervjuledaren samtidigt skrivit upp nyckelbegrepp, som intervjudeltagarna har betonat som viktiga, på ett blädderblock. Den av oss som inte varit intervjuledare har fört anteckningar under diskussionen. Intervjun har bandats och därefter transkriberats ordagrant. Efter intervjun har de individuella svarsenkäterna samlats in. Båda författarna har varit intervjuledare vid varsitt tillfälle.

Gruppintervjuer har gemensamt med andra kvalitativa metoder, att det ger forskaren en möjlighet till att upptäcka kunskaper om andra människors livsvärldar, som annars inte blir upptäckta. Intervjuformen har en speciell styrka i att deltagarna uppmuntras att dela med sig av tankar och erfarenheter och att jämföra sina åsikter med varandra. Det skapas en process där tankar kan utvecklas mer än i en enskild intervju. Deltagarna både ifrågasätter och bekräftar varandra. Resultatet av en gruppintervju blir därför mer än summan av ett antal separata intervjuer (Wibeck, 2000). Enligt Kvale (1997) kan gruppintervjuer frambringa en ”livfull mellanmänsklig dynamik” (a.a. sid. 263) och visa på det sociala samspel som leder fram till uttalanden under intervjun. Samhörighetskänslan kan vara hög i gruppen och gränserna blir då tydliga. Det finns i och med det en risk att gruppens normer kommer att påverka vad som sägs (Wibeck, 2000). I denna undersökning uppfattas inte detta som något negativt då målsättningen var att komma åt gruppens gemensamma tankar i högre grad än individernas enskilda åsikter.

Under intervjun måste intervjuaren vara lyhörd för gruppdynamiken. Risken finns att någon deltagare dominerar och breder ut sig för mycket, så att de andra inte kommer till tals. Då måste intervjuledaren gå in och styra samtalet och även stimulera de som är tillbakadragna och tysta i gruppen. Idealet är att alla kommer till tals i samma utsträckning. Annars riskerar man att få ett snedvridet resultat (Kjaer Jensen, 1995).

Det kan hända mycket i en grupp och man kan inte vara förberedd på allt. Inför intervjuerna och analysen av materialet har vi funderat över några faktorer som vi här presenterar:

Olika individuella, eller intrapersonella faktorer påverkar en grupp. Det kan röra sig om olika demografiska faktorer som ålder, kön, inkomst, utbildning, olika individers fysiska framtoning eller särskilda personlighetsdrag hos gruppmedlemmarna. Individers personlighetsdrag tillsammans med demografiska variabler påverkar interaktionen mellan gruppmedlemmarna. Vissa personlighetsdrag kan också påverka gruppens beteende. En blandning av olika personer har en positiv verkan på intervjun. Om en gruppmedlem blir dominant under diskussionen

är det viktigt att intervjuledaren leder diskussionen, så att alla får komma till tals (Wibeck, 2000).

Interaktionen mellan deltagarna påverkas dessutom i hög grad av förväntningar på hur andra kommer att agera. Förväntningarna styrs av föreställningar, som fysisk framtoning, klädsel, utseende och dylikt samt personlighetsdrag. Förväntningar har sin grund i till exempel erfarenheter. När man intervjuar en arbetsgrupp, känner de vanligtvis varandra sedan tidigare. Genom erfarenheter kan gruppens medlemmar förvänta sig att de andra kommer att bete sig på ett visst sätt. I en arbetsgrupp har man också en hög grad av gruppsamhörighet. Man önskar förbli medlemmar av just den gruppen (Wibeck, 2000).

Att vi som snart färdiga socionomer inom kort ska ut i arbetslivet kan ha påverkat vad grupperna uttryckte. De ville inte avskräcka oss, utan fungerade som något slags ambassadörer som ville visa upp den positiva sidan av sitt yrke. Man bör ha i åtanke att gruppen kan ha visat upp en mer positiv bild av yrkesrollen för oss, än om vi inte hade varit just blivande socionomer.

### **3.9 Litteratursökning**

För att få litteratur som är relevant för syftet med uppsatsen, har vi försökt vara så omsorgsfulla som möjligt i våra val. Då uppsatsen har två författare har all litteratur diskuterats mellan oss för att hålla fokus på syftet. I sökandet efter litteratur till undersökningen har vi använt oss av bibliotekens databaser samt tagit hjälp av personalen. När vi har funnit litteratur som berör ämnet i studien har vi gått vidare till de källor som hänvisats till i den aktuella litteraturen. Vi har vidare läst c-uppsatser som berört närliggande ämnen, samt nyttjat uppsatsernas litteraturlista för att få förslag på ytterligare litteratur. All litteratur som har använts i uppsatsen har lästs av båda författarna.

### **3.10 Dataanalysmetod,**

Analysmetoden som används är en innehållsanalys av den typ som kan användas även i samband med individuella analyser. Då mycket data samlats in på relativt kort tid och om gruppdiskussionen dessutom blivit lyckad, genereras ett dynamiskt material som kan analyseras på flera olika sätt. Oavsett vilka metoder man eventuellt kommer att gå vidare med är det bra att börja med att gripa sig an innehållet i diskussionerna (Wibeck, 2000).

Efter att intervjuerna hade transkriberats, tematiserades de. Vi identifierade direkta citat som vi ansåg beskriva olika innebörder. Det vill säga, det som sagts under intervjuerna inordnades under olika teman som berörde det sagda. De teman som användes var valda utifrån frågeunderlaget men även efter teman i materialet som hade betonats som viktiga under intervjuerna. Det är det ett bra förhållningssätt som kan rekommenderas vid de flesta kvalitativa undersökningar. Vi tittade efter likheter, men också efter skillnader i deras åsikter. Temana har vi sedan exemplifierat i resultat och analyskapitlet, med citat från intervjuerna (Widerberg, 2002).

Intervjuerna har analyserats med stöd av en handlingsteoretisk referensram. Syftet med teorier är att styra inriktningen på forskningsproblem, se till att vi närmar oss empirin på ett visst sätt och stödja oss i analysen genom att förklara eller förstå ett fenomen eller hur flera fenomen hänger samman. Enbart fakta är inte tillräcklig för att vi ska förstå sociala fenomen. Men enbart teori blir abstrakt om det inte knyts samman med verkligheten. Teorin sätter gränser för vad vi ser i verkligheten (Halvorsen, 1992). Uppsatsen belyser intervjupersonernas livsvärld ur ett handlingsteoretiskt perspektiv då yrkesrollen är starkt förknippad med vad vi gör och hur vi handlar under arbetstid.

#### 4 TEORETISK REFERENSRAM - HANDLINGSTEORI

Alla människor agerar på olika sätt i olika situationer i sin vardag, både i det privata livet och under arbetstid. Olika situationer medför olika förutsättningar för hur man handlar. Överlagda avsikter och uppsatta mål utgör exempel på sådant som avgör hur vi kommer att handla i de situationer vi försätts i. Enligt handlingsteorin har människor alltid olika valmöjligheter, även om det kan vara svårt att se dem. Det kan också vara så att valmöjligheterna är starkt begränsade och det är svårt att se det bästa valet. Handlingsutrymme är ett begrepp som visar på begränsningar och möjligheter i människors agerande. Den presentation av handlingsteori som följer i detta kapitel, är avsedd att appliceras på personer som arbetar i människovårdande yrken. Individens handlingsutrymme utgår från vilka möjligheter och begränsningar det finns för att agera, under arbetstid uppfattas individens handlande som kopplat till yrkesrollen.

Berglind (1995) beskriver handling och handlingsutrymme. Med stöd av handlingsteori kan man beskriva människors handlande, och de förutsättningar som finns för vårt handlande. Det mänskliga handlandet bygger delvis på medvetna avsikter och överväganden. Den enskilde personen sätter i sin vardag vanligtvis upp olika mål, vilka i hög grad omgärdas av föreställningar om hur slutresultatet ska komma att se ut. Avsikten att nå målet verkar styrande på ens handlande. För att slutresultatet ska komma att likna de föreställningar om målet som är uppsatta, måste en rad övervägningar göras. I relation till målet kommer vissa av övervägningarna att prioriteras före andra och de kommer att följa på varandra i tiden. En stor del av handlingarna sker dock mer eller mindre omedvetet.

När förhållanden som rör personers handlingsutrymme diskuteras, bör man ta hänsyn till en rad omständigheter. Först måste man utröna hur den specifika situationen ser ut. Denna fråga kan belysas från ett såväl inifrån- som utifrån perspektiv. Det är också viktigt att belysa personens starka och svaga sidor i den aktuella situationen. Frågan om en person *vill* agera i någon bestämd riktning bör också ställas. Vissa situationer kännetecknas av ambivalens, som kan leda till handlingsförlamning, då alternativen för agerande känns diffusa och svåra att ta till sig. Många valsituationer som kan uppstå är flerdimensionella. Att en person inte vet vad han eller hon vill kan också bero på att frågan aldrig varit aktuell tidigare. Handlingsalternativen kan vara okända och det är en process att kunna få tillgång till dem. Det kan också uttryckas så att en individ inte *vill* handla i en riktning, för att vetskapen finns att man inte *kan* uppnå det. Vad man *vill* och vad man *kan* överrensstämmer inte alltid. Frågan om man *kan*

handla i en speciell riktning är kopplat till vår individuella förmåga i förhållande till omgivningens krav och de yttre möjligheterna. Det finns främst två hinder för att en individ inte kan utföra en handling: antingen fysiska hinder, som gör att förmågan är otillräcklig av olika skäl, eller att själva handlingen är förbjuden. Man *får* inte agera på ett visst sätt. Även i detta sammanhang kan man uttrycka sig motsatt till sina mål och avsikter. En person kan säga att han inte *kan* handla i en riktning, fast han egentligen inte *vill*. Det kan vara belagt med skam att uttrycka sin ovilja i vissa situationer. Det är viktigt att ta reda på individens skäl till varför en handling inte kan utföras. Vad finns det för hinder? Anser han eller hon att handlingen är förbjuden, eller saknas själva förmågan att agera? Det kan handla om något som strider mot normer, regler eller den egna övertygelsen. Om en person säger att han *måste* utföra en viss handling, kan ett liknande resonemang föras. Beror det på ett yttre eller ett inre tvång (Berglind, 1995)?

När en person säger sig inte kunna agera, frågar vi oss vad det är som hindrar honom eller henne från att göra så. Ett hinder kan vara laddat med starka känslor såsom ilska och frustration. När det gäller bristande vilja talar vi som regel inte om hinder, utan om motiv, avsikter eller dylikt. Hinder kan vara av inre eller yttre slag. Inre hinder kan till exempel vara bristande förmåga att agera på ett visst sätt. Fysiska, institutionella, organisatoriska, normativa och personliga hinder är exempel på hämningar av yttre slag. Med institutionella och organisatoriska hinder avses etablerade sociala förhållanden, som huvudsakligen finns utanför den enskildes kontroll. Detta kan exempelvis gälla förhållanden som är knutna till olika politiska system eller olika typer av organisationer. Med personliga hinder avses sådana sammanhang där andra personer hindrar någons handlande. Exempel på hinder av denna typ är konkurrens (Berglind, 1995).

Berglind menar vidare att normer och roller också har en viktig del i vilka hinder som finns för vårt handlande. En arbetsplats, till exempel socialkontoret, kan beskrivas som ett *socialt system*. Ett socialt system utgörs av människor med olika positioner och befattningar, som är ömsesidigt relaterade till varandra. Till varje position hör en roll, med förväntningar knutna till den. Förväntningarna kan vara specificerade i form av konkreta arbetsbeskrivningar, men omgivningen har inte alltid samma förväntningar på rollen. Detta medför en rollkonflikt. Bryter en individ mot normerna inom det sociala systemet kan han eller hon utsättas för sanktioner från övriga människor i det sociala systemet på olika sätt. Resultatet kan bli utfrysning ur gemenskapen. De grundläggande normerna är regler för handlandet inom den grupp där nor-

merna är giltiga. Socialsekreterare arbetar med både service och kontroll, vilket leder till en inbyggd rollkonflikt. Man ska å ena sidan kunna erbjuda service med bistånd, råd, stöd och eventuellt bistå människor med att hitta den hjälpen man behöver någon annanstans. Socialsekreteraren ska å andra sidan också, utöver själva behovsbedömningen, kontrollera att biståndet inte missbrukas. Därmed förfogar socialsekreteraren också över befogenheten att tillgripa maktmedel i form av negativa sanktioner. Om bidragstagaren inte aktivt söker ett arbete, under förutsättningen att den förmågan finns, kan han eller hon förlora rätten till sitt socialbidrag. Om organisationen och lagen ger utrymme för en mer flexibel tolkning, åläggs den enskilde handläggaren ett större ansvar. Man kan då inte hänvisa till regler och direktiv, utan får ta ansvar för det egna handlandet. Socialtjänstlagen är en ramlag med stort tolkningsutrymme. Detta medför att handläggarna ges stort utrymme för sitt handlande genom personliga överväganden som är grundade på professionell kunskap. Flexibiliteten medför dock en ökad risk för godtyckliga beslut. Det personliga ansvaret och kontrollen över arbetsituationen ger ett större handlingsutrymme som oftast upplevs som positivt av handläggaren. Då man inte kan hänvisa till regler och direktiv betyder det å andra sidan att det är handläggaren som själv får stå till svars då han eller hon fattat impopulära beslut (Berglind, 1995).

Berglind (a.a.) diskuterar det *professionella handlandet* i människovårdande organisationer. I en sådan miljö syftar handlandet till att avsiktligt påverka klienten eller dennes situation till det bättre. Med professionellt handlande avses ett arbete som är betalt, kunskapsberoende och som kännetecknas av kompetens. Berglind menar att det professionella handlandet är avsiktligt och därmed målinriktat. Den professionelle har en avsikt, till exempel att hjälpa klienten att bli självförsörjande. Men för att agerandet ska anses legitimt ska avsikten överrensstämma med vedertagna mål och etiska principer. Det ska vidare alltid fokusera på klientens bästa, även om det i praktiken kan vara oerhört svårt att veta vad det verkligen är. Det professionella handlandet kan vidare beskrivas som ett förlopp om fem steg: ”*Behandlingsmål - behandlarens avsikt - handling (åtgärder) – resultat – konsekvenser*” (Berglind, 1995, sid.150). Genom att jämföra dessa faktorer kan handlandet utvärderas, vilket i sin tur påverkar hur handlandet kommer att yttra sig i framtiden. Konsekvenserna av det professionella handlandet gäller inte bara klienten, ofta påverkas också klientens närmaste (Berglind, 1995).

## 5 RESULTAT OCH ANALYS

I det här kapitlet redovisas uppsatsens resultat. Löpande med resultatredovisningen sker också analysen av materialet. Utöver att materialet analyseras med stöd av ett handlingsteoretiskt perspektiv, knyts resultaten också till tidigare forskning inom området. Resultaten från intervjuerna i de olika kommunerna, lågkostnadskommun A och högkostnadskommun B presenteras i löpande text och med valda citat. Kapitlet är indelat i tre delar som är utvalda efter teman i materialet. I första delen redovisas socialsekreterarnas upplevelser av yrkesrollen i praktiken. Där återfinns bland annat socialsekreterarnas känsla av att bära det yttersta ansvaret i kommunen, deras upplevelse av var deras yrkesroll finns i relation till övriga sektioner i socialtjänsten samt relationen till klienterna. I den andra delen redovisas socialsekreterarnas yrkesroll i relation till teori och utbildning. I denna del av resultatredovisningen finns bland annat socialsekreterarnas upplevelser av makten i yrkesrollen, behovet av en bred kompetens och den syn de hade på socialbidragshandläggning under studietiden. I den sista delen presenteras socialsekreterarnas beskrivning av yrkesrollens status. Här beskrivs bland annat socialsekreterarnas upplevelser av hur samarbetet med andra myndigheter fungerar och hur de upplever att kollegor ser på deras yrkesroll. Kapitlet avslutas med en kortare sammanfattning av analysen.

### 5.1 Yrkesrollen i praktiken

I socialutredningens slutbetänkande *Socialtjänst och socialförsäkringstillägg* (SOU 1977:40) föreslogs att delar av socialbidragshandläggningen skulle avskiljas från det övriga sociala arbetet och istället skötas av försäkringskassan. Det stannade dock vid ett förslag och socialbidraget kom aldrig att skötas av försäkringskassan. Ett viktigt argument för att behålla socialbidragen inom socialtjänsten, har varit att det där finns möjligheter att komplettera med psykosocialt stöd i olika former utöver den rent ekonomiska hjälpen. Frågan om hur aktiv socialtjänsten ska vara när det gäller att upptäcka andra behov än rent ekonomiska, är dock mycket omdiskuterad. Det finns åsikter om att en mer aktiv socialtjänst kränker klientens integritet och att det skulle vara bättre att lyfta ut socialbidragen från socialtjänsten. Det finns idag inga utvärderingar som visar att en mer aktiv socialtjänst innebär att klienterna får hjälp med problem som inte är ekonomiska. Inga utvärderingar visar heller på att en sådan hjälp behövs men inte heller på det motsatta, att klienterna känner sig stämplade eller kränkta av en mer aktiv socialtjänst (Bergmark, 2000b).

I intervjuerna framkommer tydligt att socialarbetarnas arbetsuppgifter innehåller mycket mer än ren socialbidragshantering. Socialsekreterarna beskriver ett arbete som innebär att de möter alla slags problem. Som en socialsekreterare i kommun A uttrycker det:

*...man är som någon slags allmänmottagning [...] det man får veta måste man hantera och se om det är något som ska slussas vidare [...] eller att de behöver annan hjälp.*

Vid en ansökan om ekonomiskt bistånd påbörjas en utredning som syftar till att klarlägga om personen har rätt till socialbidrag. Socialsekreterarna i vår studie beskriver att det under utredningens gång kan komma fram att klienten har andra sociala problem utöver det ekonomiska

*..vi kan va dom som först upptäcker vissa problem så man kan erbjuda hjälp. Det kan va missbruk, eller barn som far illa.....*

(socialsekreterare, kommun B).

I många fall kan de slussa klienten vidare till den instans inom socialtjänsten som har som uppgift att arbeta med den typen av problem som klienten uppvisar. Socialsekreterarna uppger att de måste ha en bred kunskap om vad andra instanser, både inom och utom socialtjänsten, har att erbjuda. Detta för att hjälpa klienten till rätt instans. För att socialsekreteraren ska kunna se valmöjligheter för sitt agerande måste den specifika situationen utredas inför varje ärende. I yrkesrollen finns vissa konkreta arbetsuppgifter som att utreda rätten till ekonomiskt bistånd. Detta poängteras starkt av socialsekreterarna i kommun A.

I handlingsteorin beskrivs ett socialt system där deltagarna befinner sig i olika positioner. Innan socialbidragshandläggarna remitterar någon vidare måste de se om ärendet kan hanteras genom deras egen position, i deras yrkesroll. Är det så att kompetensen för att handlägga ärendet ligger hos någon annan position i det sociala systemet, remitteras det vidare. Andra begrepp inom handlingsteorin är *mål* och *delmål* som styr agerandet. För att *målet* med ärendet, att hjälpa klienten på något sätt, ska uppnås måste delmål sättas upp. Då målet i ett ärende inte är att bistå klienten att komma ut i egen försörjning blir socialsekreterarnas handlande styrt av delmål, att remittera till rätt instans. Detta förutsätter att det finns kunskap om de egna och andra positioners gränser. Här blir gränserna för de olika positionerna vägledande för hur socialsekreterarna ska handla. Man kan begränsa sina handlingar genom att fokusera på de

organisatoriska ramarna och reglerna. Detta kan ge en trygghet då man vet vad som förväntas av yrkesrollen.

Byberg (2002) beskriver två olika organisatoriska strukturer, kommuner med låga respektive höga kostnader för socialbidrag. Den lågkostnadskommun (A) som finns representerad i vår studie bekräftar det som framkommer i Bybergs studie, att dessa kommuner har ett arbetssätt som koncentreras till försörjningsrelaterade aspekter. Socialsekreterarna framhåller att de arbetar utifrån ett fastställt uppdrag, rätten till socialbidrag.

*.. uppdraget är rätten till socialbidrag. Alltså [...] man återknyter till [...] det [...] i slutändan. Jag tycker att det är ryggraden, [...] det ger mig en [...], en struktur i jobbet. För det är uppdraget, rätten till socialbidrag.*

(socialsekreterare, kommun A)

Citatet går att knyta an till Berglinds (1995) resonemang kring handlingsutrymme på så sätt att uppdraget betonas som det viktiga. Handlingsutrymmet styrs då helt enligt uppdraget om man är berättigad socialbidrag eller inte. Det kan vara ett sätt att begränsa sitt handlingsutrymme för att känna sig tillfreds med resultatet. Har socialsekreteraren en stressig och pressad arbetssituation kanske man måste begränsa sig för att inte känna sig otillräcklig. Lindstedt (2000) menar att ett vanligt sätt att begränsa sitt ansvar är att förneka ett stort handlingsutrymme. Genom att hävda sitt begränsade handlingsutrymme kan man välja att arbeta på ett mer tillfredsställande sätt med några klienter, än att arbeta otillfredsställd med alla.

Regler och rutiner som är utarbetade av arbetsledningen, styr arbetet och begränsar socialsekreterarnas handlingsutrymme men de bidrar samtidigt till att de vet vad de förväntas utträta (Byberg, 2002). Det verkar finnas en viss valmöjlighet beträffande hur strikt man ska följa regeln att enbart se till de försörjningsrelaterade aspekterna. Under intervjun med socialsekreterarna i kommun A diskuterades att det finns en möjlighet att välja om utredningen enbart ska komma att beakta ekonomin eller om man ska se till klientens hela psykosociala situation,

*Då beror det på hur lyhörd man är för att det finns något annat [...] Hur noggrann i sin utredning man är [...] man kan utreda på olika sätt. Berättigad eller inte berättigad.*

(socialsekreterare, kommun A)

I detta citat kan man se att socialsekreteraren hamnar mellan Berglinds (1995) handlingsteoretiska begrepp *vilja* och *kunna*. Beroende på hur noggrann man är kan man utreda på olika sätt. Kanske *vill* en socialsekreterare inte utreda så noggrant om hon eller han tror sig veta att målet knappast *kan* uppnås. Det kan finnas flera hinder för att målet inte går att nå. Kanske är det socialsekreterarens egen kompetens inom det specifika området som inte räcker till, eller svåra problem och/eller bristande motivation hos klienten. Det kan också finnas hinder i form av regler och normer i kommunen, eller i den egna arbetsgruppen.

Då lagen ger utrymme för en relativt vid tolkning är gränserna för socialtjänstens uppdrag otydliga. Lagstiftningen ger de kommunala politikerna ett stort utrymme att i praktiken konkretisera lagens innehåll. De styr både genom lokala tillämpningsföreskrifter och genom verksamhetsmål och uppföljning (Lindstedt, 2000). De kan inte bortse från att kommunen har det yttersta ansvaret som beskrivs i 2 kapitlet 2 § socialtjänstlagen.

Vid intervjuerna framkom att socialbidragsenheten upplever att kommunens yttersta ansvar vilar tyngre på dem än på andra sektioner inom kommunens socialtjänst. Den uppfattningen delas av båda grupperna.

*Ja men vi är det yttersta skyddsnätet [...]. Det är vårt ansvar....”*  
(socialsekreterare, kommun A)

*Vi kan ju aldrig säga nej. Alla andra kan säga, det är inte mitt bord. Det kan vi aldrig göra. De har alltid rätt att komma hit.*  
(socialsekreterare, kommun B)

Politikerna styr således socialsekreterarnas roll och handlingsutrymme i det sociala systemet. De normer och regler som styr verksamheten är utarbetade genom politiska beslut. Både socialsekreterarna i kommun A och B uttalar att det yttersta ansvaret för kommunens medborgare finns knutet till deras yrkesroll. Socialsekreterarna har sin givna position i det som handlings-teorin kallar det sociala systemet. Dit hör även en roll som är knuten till förväntningar. Man kan anta att de ser sin roll som mycket viktig i det sociala systemet då de flera gånger under intervjuerna betonar att de har det yttersta ansvaret. De förväntningar som hör till denna roll kan till exempel komma från kollegor vid andra enheter. De förväntar sig att socialbidrags-handläggarna ska ta de ärenden som faller utanför ramarna för deras egna positioner. Därmed kan man också säga att kollegor vid övriga sektioner också har en styrande funktion på soci-

albidragshandläggarnas yrkesroll. Utifrån det handlingsteoretiska begreppet att *kunna* kan man säga att handlingen, *ta ansvaret*, är påbjuden genom tolkningen av lagtexten. Socialsekreterarna känner att de bör ta ansvaret för dessa klienter. Kompetensen och yttre möjligheter måste då beaktas i förhållande till vad socialsekreteraren anser att han eller hon måste göra. Det finns inga valmöjligheter i handlingsutrymmet då socialsekreterarna inte *kan* göra annat än att ta detta ansvar för klienten.

Socialbidragsärenden kan vara mycket skiftande till sin karaktär, då det yttersta ansvaret kan kopplas till mycket olika sociala problemsituationer. Socialbidragshandläggarna i vår studie anser generellt att andra sektioner inom socialtjänsten kan fransäga sig det yttersta ansvaret, vilket de som arbetar med socialbidrag inte kan. De tolkar det yttersta ansvaret som om att det ingen annan tar ansvar för, det åläggs dem. Om socialbidragshandläggarna inte tar sig an klienten så finns risken att klienten står utan hjälp och stöd. I dessa lägen menar socialbidragshandläggarna att ansvaret *hamnar* på dem. En socialsekreterare i kommun B beskrev det så här:

*Men det hamnar egentligen på oss. För att andra grupper [...] som utreder barn, dom kan konstatera att visst det är jättedåligt, men inte tillräckligt dåligt. Och även med missbrukare, det är jättedåligt, men vi kan inte använda LVM,.... det betyder att det ligger hos oss.*

Puide (2000) framhåller att de som söker sig till socialbidragsenheten kan uppvisa flera olika problem som kan hänga samman med deras aktuella situation. För att kunna välja rätt insats och lämpligt arbetssätt, menar Puide att alla led måste klargöras. Genom sin utredning måste socialsekreterarna klargöra vilka problem klienten kan ha och vilka insatser som kan vara aktuella. Detta medför att utredningen kan upplevas som tyngre och svårare vilket visades av vår undersökning.

*Det blir så mycket mera arbete, det går åt mycket mera tid till att, tycker jag, när allting ligger på oss....i de fall då andra inte har något ansvar för .....så att det är därför också, tror jag [...] att det blir så mycket tyngre ärenden. Det tar så mycket längre tid då.*

(socialsekreterare, kommun A)

Socialsekreterarna uppfattar förväntningarna på sina arbetsuppgifter och det handlingsutrymme som medföljer som något diffusa. I kommun A uttrycks att det yttersta ansvaret medför

*tyngre ärenden som tar längre tid.* I kommun B beskrivs det som att ärenden *hamnar* hos dem, då de andra grupperna inte tar emot de ärendena. De får ärenden som inte är kopplat till enbart ekonomi, utan är diffusa och otydliga. Förväntningarna på den egna insatsen blir då också diffus och i vissa fall kanske motstridig, vilket Berglind (1995) benämner som rollkonflikt. Socialsekreterarna hamnar i en position där det inte finns specifika normer, det vill säga regler för handlandet, vilket skapar osäkerhet. I dessa ärenden vet inte socialsekreterarna om eller hur de ska agera. Enligt Berglind (a.a.) kan sådana återvändsgränder för handlandet upplevas som påfrestande.

För att komma ifrån den osäkerhet som rollkonflikten för med sig måste de försöka hitta utvägar. En utväg kan vara att ta hjälp av socialsekreterare som har andra positioner i systemet. När socialsekreterarna har gjort en grundlig utredning, sitter de inne med mycket kunskap om klientens situation och eventuella hjälpbehov. Bergmark (2000a) menar att en av socialsekreterarnas grundläggande funktioner är att bistå med insatser som syftar till att bidragstagarna ska klara sig utan hjälp. I vår undersökning kan man se att med den helhetskunskap om klienten som socialsekreterarna har, blir de samordnande mellan olika instanser för att hjälpa klienten på bästa sätt. Flera av socialsekreterarna i kommun B ansåg att den samordnande funktionen var viktig i deras yrkesroll.

*Man fungerar väl lite grann som spindeln i nätet ibland. [...] om man har en klient som man jobbar mycket med, och har mycket kontakt med. Då är man oftast den som är sammankallande.....*

*(socialsekreterare, kommun B)*

*Vi kan ju vara spindeln i nätet i samband med familjer också.....*

*(socialsekreterare, kommun B)*

I kommun A beskrev man sig i termer av att fungera som *spindeln i nätet*. Även vid kontakter utanför socialtjänsten kan socialsekreterarna ha en samordnande funktion när det gäller klienten. Socialsekreterarna är ofta de som initierar kontakter med de instanser där klienternas intressen tas tillvara. De som arbetat en längre tid ansåg att detta ansvar har blivit större på senare tid.

*Ja ansvaret ligger på oss [...]. Förut delade vi på ansvaret, de fanns i försäkringskassans system också, som fungerade för dom också men det gör det inte alltid idag utan de är utanför systemet. Så även om vi måste samarbeta [...] så ligger hela ansvaret på oss idag som det inte gjorde förr. Det är som spindeln i nätet som ska aktivera....*

(socialsekreterare, kommun A)

Berglind (1995) menar att det professionella handlandet i människovårdande organisationer går ut på att avsiktligt påverka klienten eller dennes situation till det bättre. Klientens problem ryms ibland inte inom organisationens ramar och regler och socialsekreterarnas handlingsutrymme inom det sociala systemet blir därmed begränsat. De har dock en målsättning att hjälpa klienten att få sina intressen tillgodosedda. Enligt handlingsteorin kan det professionella handlandet förklaras med fem steg. Den professionelle har ett *mål* som han eller hon har en *avsikt* med. För att nå målet krävs det att den professionelle *handlar*, då blir det *resultat* som senare får *konsekvenser*. Socialsekreterarnas minskade handlingsutrymme begränsar möjligheterna för dem att själva kunna nå det slutliga målet för klienten, att klienten ska bli självförsörjande. Men det finns kvar en målsättning att klienten så småningom ska klara sin egen försörjning. Avsikten är att samordna resurser med nödvändigt handlingsutrymme runt klienten. Handlingen blir då att agera spindel i nätet. Förhoppningsvis blir konsekvenserna i längden att klienten ska klara sig utan socialtjänstens hjälp.

I de fall då det är svårt att förutse vilka insatser som kan bli aktuella för klienten kan kontakten mellan socialsekreterare och klient bli långvarig. Morén (1992) skriver att det kan dölja sig en mänsklig utsatthet hos klienten som innebär att han inte *vet* vad som är hans problem. Kanske kan det vara så att han inte *vill* veta. Socialsekreteraren kan inte i förväg veta vad klientens problem är, men han eller hon kan till en början erbjuda en relation som gör det möjligt att tillsammans med klienten forska vidare i dennes livssituation för att hitta lösningar. Morén menar att den personliga relationen och att man möts som människor, är grundläggande för ett förändringsarbete. Relationen måste också vara stark för att klienten ska våga ge sig in i den svåra utmaning som förändringsarbete innebär. I vår studie framstod vikten av relationen mellan socialsekreteraren och klienten som mycket tydligare i kommunen med högre socialbidragskostnader (kommun B) än i kommunen med lägre kostnader (kommun A). Under intervjun med kommun A nämndes inte begreppet relation över huvudtaget. I kommun B fram-

ställdes å andra sidan relationen med klienten som något positivt och eftersträvansvärt i yrkesrollen.

*Det som är kul är relationen som man får med klienten [...] alltså att relationen är så otroligt viktig.*

(socialsekreterare, kommun A)

Vi fick uppfattningen att relationen ofta baserades på en långvarig kontakt mellan socialsekreterare och klient. Det vill säga i de fall då klientens problematik kräver ett långvarigt förändringsarbete. Ett uttalande i kommun B vittnar om att målet med förändringsarbetet kan ligga mycket långt fram i tiden.

*Just det här att klienterna är här så länge [...] Går dom här ett år? Då insåg man att dom går här i trettio år!*

(socialsekreterare, kommun B)

I en relation är det viktigt att se parternas värdering av relationen och varandra. En aspekt är att ur ett handlingsteoretiskt perspektiv se hur maktförhållandet påverkar relationer. Det sammanhänger med hur individen *kan* och *vill* agera. I en relation där en part utgörs av en professionell person, har denne större makt genom sina större möjligheter att påverka den andre i relationen. Det finns alltså en fara med att den professionelle, i detta fall socialsekreteraren, har den större makten. Socialsekreteraren kan styra sitt handlande av omedvetna motiv som att vara den som tar på sig rollen att vara duktig och klara allt (Berglind, 1995). I stället för hjälp till självhjälp finns det då en risk att socialsekreteraren tar över och gör klienten hjälplös. Klienternas förmåga att hantera sin situation riskerar då att stagnera i stället för att utvecklas.

I kommun B framgick det tydligt att socialsekreterarna utifrån relationen till vissa klienter har utvecklat en omvårdande roll. De beskrev hur de kände ansvar för att klienter utan nätverk inte skulle fara illa på olika sätt. Bland annat kände de en oro för att klienten skulle bli liggande i sin lägenhet utan att någon reagerade. De menade att de i många fall var de enda som brydde sig om den här personen. Socialsekreterarna uttryckte att de ibland kanske var den enda kontakten utan missbruksproblem som klienten hade. Handlingsutrymmet inom yrkesrollen ger socialsekreterarna en möjlighet att även utveckla en relation som inte syftar till en uttalad förändring för klienten. En socialsekreterare uttryckte att hon hade en slags kurators-

roll. Ofta skapar socialsekreterarna en relation till klienterna som inte fokuserar på deras ekonomi. Detta var något som poängterades av flera av socialsekreterarna i kommun B:

*I många ärenden kanske man bara [...]man nämner inte ens pengar, utan dom kommer till mig för att prata om sitt liv.*

Ännu en socialsekreterare i kommun B menade:

*Vi är den enda som många har.*

I kommun B kan man se att socialsekreterarna har en högre grad av handlingsutrymme, det finns inga organisatoriska hinder för dem att arbeta med klienten i ett vidare perspektiv än det rent ekonomiska. Det stora handlingsutrymmet ger socialsekreterarna en frihet att själva göra en bedömning av det som anses viktigt. Utifrån det som anses viktigt skapar de en målsättning som styr deras handlande. Socialsekreterarnas mål i kommun B är inte bara att se till klientens självförsörjning, utan att se till klientens hela psykosociala situation. Berglind (1995) beskriver att det i relation till målet sätts upp delmål som prioriteras och sätts in i ett tidsperspektiv. Det visar sig att situationer uppkommer som måste prioriteras före den ekonomiska aspekten. Citaten visar att det under mötena mellan socialsekreterare och klient diskuteras andra saker än ekonomi. De visar att ibland måste annat än ekonomin prioriteras. Får inte klienten komma och till exempel prata om sitt liv just nu, kanske det inte går att uppnå målet med självförsörjning. Eventuellt är det inte självförsörjning som är målet. Klienten kanske inte kommer att klara av att försörja sig själv inom en överskådlig tid, utan är i störst behov av tillsyn och stöd.

I vår studie har det framkommit att socialsekreterarnas yrkesroll är direkt förknippad till den ekonomiska konjunkturen i samhället. Då efterfrågan på arbetskraft i samhället är låg, ökar trycket på arbetsmarknaden. Detta ger en direkt reaktion på arbetet med socialbidrag. Ju mer pressad arbetsmarknaden är, desto fler socialbidragssökande vänder sig till socialtjänsten. Socialsekreterarna får därmed fler ärenden per handläggare, som i praktiken ger mindre tid till varje klient. Vid en högkonjunktur blir det färre bidragssökanden och då upplevs de ärenden som är kvar, som mycket tyngre. Då får handläggarna den tid som krävs för att göra en djupare utredning av klientens problematik. Detta är något som kan ses som generellt för socialbidragshanteringen och framkom tydligt i studiens båda kommuner.

*... jag har inte fler ärenden, men däremot har de klienter jag har idag [...] så svåra problem. Det är inte arbetslösa som kan få arbete [...] på något sätt idag ligger det på oss att försöka hitta lösningar.*

(socialsekreterare kommun B)

*...just arbetsmarknaden har ju varit bra nu några år, därför har det just blivit en ganska tung klick av människor kvar som går hos oss.*

(socialsekreterare kommun B)

Ur ett handlingsteoretiskt perspektiv kan man se på situationen med begreppen *kan* och *vill*. Kan socialsekreteraren hjälpa dessa klienter till ett liv utan socialbidrag? Här måste man ta med aspekter som socialsekreterarnas förmåga, kompetens och de yttre möjligheterna. Vi utgår från att socialsekreteraren som professionell alltid vill hjälpa klienten. Men det är tydligt att konjunkturen i samhället påverkar socialsekreterarens handlingsutrymme. Vid en lågkonjunktur uppstår yttre hinder såsom fler biståndssökanden som resulterar i ett hinder på så sätt att socialsekreteraren får mindre tid för varje ärende. Man kan också anta att samhället vid en lågkonjunktur sparar in på vissa kostnadskrävande insatser. Socialsekreteraren blir då styrd i sitt handlande eftersom att han eller hon på grund av resursbrist kanske inte kan bevilja det bistånd som skulle vara klienten bäst till gagn. Berglind (1995) menar att avsaknaden av resurser är ett avgörande hinder för att uppnå en rad mål. Vid en högkonjunktur tenderar ärendena att uppfattas som tyngre. Ett hinder för handlandet kan då vara socialsekreterarens egen kompetens. Har han eller hon utbildning och erfarenhet för att hantera dessa ärenden? Organisationens regler och normer kan då uppstå som ett yttre hinder om socialsekreteraren inte har fått möjlighet att till exempel vidareutbilda sig på området.

Kunskapen om sambandet mellan insatser och effekter inom socialbidragshanteringen är fortfarande begränsad. Det är också svårt att nå kunskap om sambandet då det kan finnas en rad faktorer som kan påverka klienten i olika riktningar. Det finns kunskap hos socialsekreterare om vilka problem som generellt kännetecknar bidragstagare (Byberg, 2002). Men det krävs kännedom om hur olika insatser fungerar för att socialarbetarna ska kunna förutse resultatet av sitt arbete. I vår studie visade det sig att det var svårt att förutse resultatet av sitt arbete. Som en socialsekreterare i kommun B uttryckte det:

*Vare sig det går dåligt eller inte. [...] man gör nånting, man planerar nånting, med sin klient, man ser resultatet av det, och man man ser ju dom som försvinner också, och man ser dom som inte försvinner, men det är ändå nåt slags resultat av det man har gjort*

Att se resultat med olika insatser och att kunna förutse dem blir svårare vid arbete med långvarigt socialbidragsberoende personer. Det kan bero på att flera insatser har varit aktuella eller att det går lång tid mellan insats och resultat, men socialsekreterarna i studien misströstade inte.

*Men jobbar man tillräckligt länge [...] ärendena [...] har legat här ett helt år, plötsligt så händer det ju faktiskt att nån, att det händer nåt i dom. Efter en viss tid. Dom försvinner faktiskt.*

(socialsekreterare kommun B)

*Ju fler år man har jobbat, desto mer så ser man att det faktiskt finns dom som det går bra för. Som klarar sig och kommer bort härifrån”*

(socialsekreterare kommun B)

Målet styr handlandet och målet är ett tillstånd som eftersträvas. Avsikten är att uppnå målet och föreställningen om målet verkar styrande på socialarbetarnas handlande (Berglind, 1995). Professionell hjälp handlar ofta, som tidigare sagts, om påverkan av klienten. Det kan låta som att man på ett negativt sätt gör intrång i en människas liv men det handlar alltså om att avsiktligt försöka påverka klienten eller dennes situation till det bättre. Det professionella handlandet ska alltid ha klientens bästa i fokus, även om det kan ifrågasättas vem som ska avgöra vad som är det bästa, om inte klienten själv kan avgöra det.

Genom att jämföra målen med avsikter och resultat kan socialsekreterarna se om arbetet varit framgångsrikt. Detta kan naturligtvis vara svårt då ärendena pågår under lång tid och många olika insatser har varit aktuella. Det kan vara svårt att bedöma om socialsekreterarnas avsikter har styrts av det mål som satts upp. Det kan kanske vara så att klienten inte har delat socialsekreterarnas målsättning och att avsikten med olika insatser därför varit oklara. Man kan i citaten ovan se att arbetet trots allt inte ter sig omöjligt, då det ändå går att se att även om målet ligger långt fram i tiden så styr socialarbetarnas avsikter mot målet. Här är det kanske den långsiktiga relationen som är lösningen för klienten. Socialarbetarnas avsikt kan vara att ge klienten ett nödvändigt handlingsutrymme genom konkreta åtgärder som att hjälpa till att ord-

na jobb eller bostad. Detta för att bryta en olöslig ond cirkel för klienten: utan jobb ingen bostad, utan bostad inget jobb.

Tidigare forskning inom socialbidragsområdet visar på att bidragstagare är en, på flera sätt, utsatt grupp i samhället. Socialbidragstagare har ofta sämre levnadsförhållanden än andra personer i samma åldrar. De har till exempel sämre hälsa, färre sociala relationer och är oftare konsumenter av psykiatrisk vård än övriga (Puide, 2000). Socialbidragstagare är sämre utbildade och bor i mindre attraktiva bostadsområden än personer som inte uppstår socialbidrag. Orsaksförhållandet är oklart med många möjligheter till förklaringar till bidragstagarnas utsatta position (Socialstyrelsen, 1997:14). Socialsekreterarna i vår studie framhöll att de har fler klienter med psykiska problem och/eller missbruk idag än tidigare. De upplevde handläggningen av denna klientgrupp som tyngre och tuffare. En socialsekreterare i kommun A menade på att ett samarbete med kringresurser som psykiatrin, frivården, primärvården, arbetsförmedlingens rehabilitering med mera var nödvändigt för att kunna nå resultat i arbetet med klientgruppen.

Undersökningen visar också på att även långvarigt socialbidragstagare med andra sociala problem kan upplevas som en svår grupp att arbeta med. Här kan man ana att det delvis är socialsekreterarnas sympati med klienterna och maktlösheten inför klientens situation som upplevs tungt.

*....har många gånger inget skyddsnät och har varit aktuella på socialtjänsten länge och har ingen plattform, social plattform.*

(socialsekreterare kommun A)

Dessa klienter blir ofta kvar länge inom socialtjänsten då de har problem som inte enbart är av arbetsmarknadskaraktär. Bland dem är arbetshandikapp, dålig hälsa och psykosociala problem vanligare än bland andra bidragstagare (Socialstyrelsen, 1999:5).

Berglind (1995) menar att handlingsteorin kan ge intryck av att människan är en förnuftsstyrd och kalkylerande individ utan djupare känsloliv, vilket inte är fallet. Många gånger vet inte individen hur han ska handla vilket kan väcka känslor som förvirring, förtvivlan eller ilska. När individen inte vet hur han ska handla kan det betecknas som ett hinder för handlandet. I socialsekreterarens yrkesroll kan en orsak till hinder vara att han eller hon inte vet tillräckligt

om handlingsalternativen. Om klienten har problem som socialarbetaren inte har tillräcklig kunskap om så är det svårt att veta vilka alternativ som finns för att agera. Här kan alternativet vara att inhämta kunskap innan man kan handla (a.a.). Det handlingsalternativ som socialsekreterarna i studien förespråkade var att samordna resurser med kunskap om det aktuella problemet för att tillsammans kunna hjälpa klienten i ett helhetsperspektiv.

Under intervjuerna framkom många skildringar av hur socialsekreterarna hade förväntat sig att yrkesrollen som socialbidragshandläggare skulle se ut. Genomgående så visade det sig att de allra flesta hade en bild av yrkesrollen som sedan inte stämde med verkligheten. Föreställningarna av yrket skilde sig dock en aning. En socialsekreterare i kommun A hade föreställt sig en tätare kontakt med sina klienter. Hon trodde inte att hon som enskild handläggare skulle arbeta med så många klienter som det visade sig att hon gör idag. Det visade sig också ett det fanns tankar om att man som socialsekreterare skulle förändra klienterna:

*Ja, jag trodde nog att jag skulle kunna påverka mer...mer möjligheter.  
Jag menar klienternas sätt att leva.*

(socialsekreterare kommun A)

Det visade sig också att många socialsekreterare hade haft en föreställning om att yrkesrollen skulle innebära mer administrativt arbete än vad det visade sig göra. Många trodde att det skulle vara ett stelbent och byråkratiskt yrke, där det endast fanns en liten möjlighet till en relation med klienten. Utredningarna skulle vara koncentrerade på enbart klientens ekonomiska situation. Genomgående så var den föreställningen tydligare hos socialsekreterarna i kommun B än i kommun A.

*Jag trodde det skulle vara mycket mer bara utreda, om man är berättigad  
eller inte till socialbidrag. Och utbetala eller inte utbetala.*

(socialsekreterare kommun B)

En annan föreställning om yrkesrollen som fanns var att om man arbetade med socialbidrag, så handlade det bara om korta klientkontakter. En socialsekreterare i kommun B hade tron att hon skulle arbeta ett par månader med att rehabilitera en klient, sen skulle arbetet vara klart. Under intervjun i kommun B var det också en socialsekreterare som beskrev att hon hade föreställt sig att man bara arbetade kortsiktigt genom att utreda hur klientens ekonomi endast såg ut just den här aktuella månaden. Att arbetet skulle innehålla så många olika aspekter var

det många som blev förvånade över. Det hade de inte väntat sig och flera socialsekreterare trodde att klientsamtalen skulle handla mer om att hjälpa klienten till arbete i samarbete med arbetsförmedlingen. En socialsekreterare i kommun B hade föreställt sig av att psykiskt sjuka till största delen fick hjälp inom psykiatrin, bostadslösa fick hjälp av bostadsbolagen och så vidare. Hon trodde inte att klienter med sådana problem, var de klienter som hon skulle arbeta med. Under intervjun uttryckte hon det så här:

*Jag fick en totalchock. Det var så mycket mer. Jag skulle kunna en massa saker som jag liksom inte hade nån aning om...*

Det som framkom mest var att socialsekreterarna tidigare inte alls tänkts sig att arbeta med socialbidrag. De hade föreställt sig andra yrken inom det sociala arbetet. Detta speglade sig under båda intervjuerna:

*Nej innan tänkte jag att jag inte skulle behöva jobba med ekonomiskt bistånd överhuvudtaget.*

(socialsekreterare kommun A)

*.....Jag hade aldrig tänkt mig att jobba på en socialbyrå. Men det var där det fanns jobb, och man måste ju försörja sig.*

(socialsekreterare kommun B)

Det fanns olika förväntningar på vad yrkesrollen skulle innebära. De flesta socialsekreterarna i vår studie hade föreställningen att yrkesrollen skulle innebära större hinder för handlingsfriheten än vad den visade sig vara. De trodde att de skulle utföra ett betydligt mer detalj- och regelstyrt arbete än vad det i verkligheten var. Jämför man dagens situation för socialsekreterarna med deras föreställningar och förväntningar, så har socialsekreterarna idag en mycket vidare yrkesroll. Detta menar Berglind (1995) ger socialsekreterarna ett större handlingsutrymme där de personliga överväganden som är grundade i professionell kunskap får större plats.

Socialsekreterarna som arbetar med socialbidrag ska tillsammans med klienten skaffa sig en helhetsbild av behov, resurser och försörjningshinder (Socialstyrelsen, 2000). Socialsekreterarna i vår studie upplevde idag att deras arbetsbelastning har blivit större genom svårare

ärenden. Känslan av att ärendena är tyngre idag var tydligast under intervjun i kommun A. Under diskussionen i kommun A visade det sig att det fanns lite olika uppfattningar om anledningen till varför ärendena upplevdes som tunga idag. En socialsekreterare menade att arbetet var tyngre idag på grund av att de hade en högre arbetsbelastning. Hon ansåg att hon fick mer och mer att göra. En annan socialsekreterare upplevde att klienterna idag har en mer komplex problematik. Det visade sig under intervjun att erfarenheten hos socialsekreteraren är en viktig aspekt när man diskuterar omfattningen av klientens problematik.

*Jag tror också att upplevelsen av det här med tuffare eller tyngre ärenden, handlar [...] mycket om att ju längre man jobbar desto mer kunskap får man och desto mer förstår man av omfattningen [...] När man kommer ut ny [...] i goda tankar om vad man ska kunna åstadkomma [...] skrapar lite på ytan [...]... ju mer man lär sig desto svårare blir ju det här arbetet. [...] det kan bero på, absolut tuffare och svårare ärenden [...] men det beror på hur man frågar också...*

(socialsekreterare kommun A)

Detta uttalande visar tydligt hur starkt kopplat socialsekreterarens handlingsutrymme är till den egna kompetensen. Med mer erfarenhet ökar kompetensen och därmed synen på handlingsutrymmet. De hinder man tidigare varit omedveten om, blir synliga. Men även tidigare dolda vägar att agera kommer till medvetande. Citatet visar också på att man med större erfarenhet och kunskap ändå har vissa valmöjligheter. Ärendet kan bli tyngre beroende på hur man frågar menar socialsekreteraren. *Vill* jag ställa de frågor som jag vet att jag egentligen borde? Berglind (1995) menar att vad individen *vill göra*, inte alltid överensstämmer med vad han eller hon *kan* göra. Kanske är det så att socialsekreteraren vid vissa tillfällen i vissa situationer känner att hon eller han inte *kan* hantera ärendet om hon eller han ställer de frågor hon skulle vilja. Ärendet riskerar att utvecklas så mycket att hon eller han inte längre har den tiden som det kräver. Arbetsbelastningen kan ibland kännas så stor att man inte orkar ta på sig mer. Den professionelle ska alltid arbeta för att klientens livssituation ska förändras till det bättre. Det kan ibland vara så att man omedvetet blundar för vissa saker då man vet att det saknas resurser att nå målet.

## **5.2 Yrkesrollen i relation till teori och utbildning**

Socialtjänstlagens vaga utformning ger socialtjänsten stort handlingsutrymme vilket gör att det blir svårt att tillämpa lagen enhetligt (Byberg, 2002). De olika bedömningar som ska göras vid en ansökan om socialbidrag, medverkar till att det blir variationer i tolkning och tillämp-

ning. Variationerna finns både mellan enskilda socialsekreterare och mellan olika kommuner, vilket kan göra det svårt för klienten att förutse socialtjänstens beslut. Hur ansökan kommer att hanteras och vilket beslut som kommer att fattas beror på vilken socialsekreterare den sökande möter. Detta är ett hot mot rättssäkerheten eftersom det blir enskilda socialsekreterare som utifrån egen bedömning tar besluten (a.a.). Socialsekreterarna i studien är väl medvetna om detta och i kommun B diskuterades vilken makt socialsekreterarna har att fatta avgörande beslut. Under diskussionen var gruppen mycket enhällig i tankegångarna.

*..... vi har ju jättemycket makt. Jag tänkte just på det här med hyresskulder. Såna jättestora beslut egentligen, ska dom få ha kvar lägenheten eller inte? I och med att jag själv tar det beslutet är det ju ett jättestort beslut. Livsavgörande kan det ju va.*

( socialsekreterare i kommun B )

Sunesson (1985) anser däremot att socialsekreterarnas arbete i allt för hög grad är styrt av lagstiftning och rättsliga regler. Om handläggning av socialbidrag huvudsakligen utformas utifrån lagens krav riskerar klienternas problem och socialsekreterarnas förändringsarbete att få en lägre prioritet (a.a.).

*Ja men vi är ju en myndighet [...] vi har ju våra regler [...] att följa [...] en myndighetsroll så att säga [...] Det är ju inte bara råd och stöd*

(socialsekreterare i kommun A)

Att det skulle finnas någon motsättning mellan de juridiska ramarna och det övriga sociala arbetet var inget som framkom i vår studie. Socialsekreterarna i kommun A påpekade under intervjun att de har organisatoriska regler som de arbetar utifrån. Detta stämmer överens med de resultat som framkom i Bybergs (2002) studie som visar att lågkostnadskommuner har en strikt organisation med tydliga regler. Att socialsekreterarna poängterade regler och rollen som myndighetsutövare var inget som medförde att de helt åsidosatte den övriga psykosociala delen av arbetet.

*Jag menar att man ändå håller sig inom lagens ramar. Men det går ju inte att blunda för en social situation när man, [...] frågar och hör hur det ser ut runt omkring.*

(socialsekreterare i kommun A)

I kommun B hade de mer funderingar över vilken makt en myndighetsroll för med sig. De var mycket väl medvetna om vilken makt de hade i sin roll som myndighetsutövare och de hade en stor respekt för det ansvar som makten förde med sig.

*Det var väl det som var komplicerat [...] med försörjningsstöd [...] att man skulle ha sån makt över, jag hade jätteproblem med det*

(socialsekreterare i kommun B)

*..vi har ju en väldig makt [...] att bestämma över folks pengar är väl kanske det mest känsliga man kan bestämma om*

(socialsekreterare kommun B)

Att arbeta professionellt med människor kräver kunskap om människor. Helst ska kunskapen vara baserad på vetenskaplig teori eller beprövad kunskap. Utöver den för professionen specifika yrkeskunskapen krävs även förståelse för hur människor fungerar och hur man själv fungerar i förhållande till dem man ska försöka hjälpa. Professionalism värderas ofta positivt och det är eftersträvansvärt att vara professionell. Inom flera yrken kan man se strävanden efter att stärka professionaliteten med forskning, krav på legitimation med mera. Professionella strävanden kan också ses som ett sätt att få kunskapsmonopol och därmed makt. Större kunskap ger ett övertag i förhållandet till klienten (Berglind, 1995).

En situation som kan synas problematisk ur ett handlingsteoretiskt perspektiv är när vi är tvungna att handla på ett visst sätt. Socialsekreteraren måste handla på ett visst sätt för att lagar och normer kräver det. För att försvara handlandet kan man gömma sig bakom myndighetsrollen och säga att det inte fanns något val, att vi är tvungna. Vad socialarbetaren kan göra beror på förhållandet mellan den egna förmågan och de yttre förutsättningarna, i detta fall att företräda myndigheten (Berglind, 1995).

Byberg (2002) diskuterar socialtjänstens insyn i enskilda människors förhållanden, även avseende det som inte har med ekonomi att göra. Hon framhåller att socialtjänsten historiskt sett alltid har haft denna möjlighet till insyn. Många av socialbidragstagarna har inte bara ekonomiska problem utan även sociala problem. Att kunna hjälpa klienten med hans eller hennes sociala problem har varit ett argument för socialtjänsten att ha insyn i klienternas privatliv.

När samtalen i undersökningen kommer in på vad arbetet innebär så beskriver socialsekreterarna ett arbete som i liten utsträckning handlar om pengar. De anser att det är ekonomihantering, men samtalen med klienterna handlar inte så mycket om pengar. Klientkontakterna består ofta av stödsamtal och rådgivning i olika frågor. Socialsekreterarna beskriver sitt yrke som brett med många skiftande problem. De menar att det inom andra delar av förvaltningen var mycket smalare och att övriga ofta bara arbetar med en kategori av problem exempelvis missbruk.

*....tycker jag att det är här som bredden finns i yrket [...] alla komplicerade fall, och olika medan däremot dom andra som jobbar ute, där är det mycket mer smalt [...] träffar en viss grupp människor.*

(socialsekreterare i kommun B)

Studien visar att bristen på bostäder är något som bidrar till att försvåra arbetet. Socialsekreterarna menar att de lägger ner mycket tid på att hjälpa människor som står utan bostad eller är i riskzonen för att förlora sin hyresrätt. För att kunna möta de olika problem som dyker upp och kunna bistå med hjälp så krävs även en bred kunskap. Eller som en socialsekreterare i kommun A uttrycker det:

*Jobbet är både tufft och även svårt då det kräver breda kunskaper om allt. Vi ska kunna lite om allt [...] lite om väldigt mycket.*

Kunskapen måste uppdateras kontinuerligt då samhällsförändringar återspeglas i arbetet med socialbidrag. Socialsekreterarna menar att man aldrig kan stagnera även om man skulle vilja, eftersom deras kunskaper om till exempel försäkringskassans bestämmelser är en viktig del i arbetet. De anser även att det är viktigt att kunna bemöta de personer som de inte har möjlighet att hjälpa rent praktiskt. I många fall använder de sig själva som redskap och att de då som individer, även om de fortfarande är i sin yrkesroll, betyder mycket för klienterna.

Handlandets villkor beskriver den process som socialsekreteraren måste gå igenom inför varje ny situation som han eller hon försätts i vid möten med okända problem. Socialsekreteraren måste här ställa sig frågan *hur* detta ska hanteras? Avsaknaden av klara handlingsalternativ hejdar då beslutsprocessen. Finner man ett svar på frågan *hur* så kan man hamna i en återvändsgränd genom tvivel på *om* man kan ändra situationen (Berglind,1995). Socialsekreteraren måste helt lita på sin breda kunskap, både om de skilda problem som dyker upp och om

vad andra myndigheter kan och bör bistå med. Att hjälpa klienten tillrätta inom olika myndigheter för att han eller hon ska få bästa möjliga förutsättningar att förändra sin situation är ett svar på *hur* detta ska hanteras.

Socialsekreterarens insats måste nästan alltid utgå från en kartläggning av nuläget (Berglind, 1995). Detta är en förutsättning för att kunna börja där klienten är. Omfattningen av kartläggningen blir naturligtvis beroende av syftet. Socialsekreterarens avsikt med kartläggningen kan vara att se vilka handlingsalternativ som kan vara möjliga. I de fall socialsekreterarens handlingsutrymme inte gör det möjligt att agera på grund av yttre hinder, såsom exempelvis organisatoriska regler, har socialsekreteraren ändå valmöjligheter. Att bistå med stöd, som till exempel samtal, är en utväg som används när klienten befinner sig i en utsatt situation där andra insatser inte är möjliga.

Berglind betonar vikten av ett empatiskt förhållningssätt där socialsekreteraren försöker sätta sig in i hur klienten upplever sin situation och sina möjligheter. Han påpekar att denna förståelse inte är tillräcklig för att ge klienten den behövliga hjälpen, att förstå är nödvändigt men inte tillräckligt. Socialsekreteraren måste kunna distansera sig från klientens uppfattning för att kunna få ett perspektiv på den uppfattningen. Samtal kan vara till hjälp för klienten på flera sätt. Det är till hjälp för klienten om han eller hon själv genom det klagörande samtalet kan komma till insikt om vad som behöver göras för att förändra situationen. Berglind menar vidare att kraften till förändring då kommer inifrån och klienten ser sitt handlingsutrymme tydligare. Det klagörande samtalet kan också övergå till motivationssamtal då socialsekreteraren ser handlingsmöjligheter för klienten och därmed får alternativet att styra samtalet för att öka klientens motivation.

Insatser av mer stödjande karaktär handlar delvis om individuell motivation, men det finns goda skäl att anta att den huvudsakliga utgångspunkten för arbetet är att man uppfattat en mer sammansatt psykosocial problematik (Bergmark, 2000a). Morén (1992) menar att många socialsekreterare inser att ett problemlösningstänkande har begränsningar när det gäller att förändra en destruktiv livssituation. De använder sig istället av ett behandlingsinriktat tänkande med det terapeutiska förloppet som förebild. Detta har naturligtvis sina begränsningar då den mänskliga utsatthet som socialsekreterarna möter, sällan låter sig infogas i planerade samtal på avtalad tid och plats. Ofta kan en traumatisk livssituation spegla en kaotisk yttre livssituation och en komplikation kan vara att klienten är blind för sin egen livssituation.

I det sociala arbetet befinner man sig emellan anpassning och omgestaltning och man måste behärska detta gränsland. Vid en ansökan om ekonomiskt bistånd kan det dölja sig mänsklig utsatthet som medför att klienten inte vet och inte heller kan veta vad som är problemet. Det kan också vara så att han inte vill veta. En omgestaltning av livssituationen är en smärtsam process för klienten (Morén, 1992). Så även motivationssamtal måste motiveras. Socialsekreterarna i studien framhåller att de har en fördel i den bemärkelsen, då pengar är motivet att överhuvudtaget komma till socialtjänsten. De uttrycker det som att pengar är ett verktyg för att få till stånd andra insatser för klienten. Även om klienterna inte kommer på bokade tider så kommer de alltid för att de behöver pengar och då har socialsekreteraren möjlighet att motivera till ytterligare kontakt.

*Till oss kommer ju folk [...] dom behöver pengarna. Så då träffar vi dom ju alltid [...], dit kommer ju inte folk ibland fast dom är kallade. Hit kommer man ju alltid, så vi träffar dom ju alltid*

(socialsekreterare kommun B).

En socialsekreterare berättar att hon har arbetat med vuxna missbrukare tidigare och att hon då även hade hand om klientens ekonomi. Detta upplevde hon som positivt, att få arbeta med helheten. När det vid en omorganisering föreslogs att klientens ekonomi skulle handläggas av ekonomienheten och att de skulle ägna sig åt missbruksproblematiken, protesterade de.

*Vi kämpade ju för att få ha kvar ekonomin, just för att det var ett sätt att få folk att komma. Om dom inte var så intresserade för behandling så kom dom ju för pengarna, och då fick man ju också en möjlighet att påverka*

(socialsekreterare, kommun B)

Hinder för att socialsekreterarens handlande ska ge resultat kan vara klientens bristande motivation eller handlingskraft. Om det förväntade resultatet är självförsörjning och klienten inte är motiverad att delta i några arbetsbefrämjande åtgärder är det ett hinder för socialsekreterarens agerande och minskar dennes handlingsutrymme. För att undanröja hindret kan socialsekreteraren sätta upp olika delmål för att öka klientens motivation att bli självförsörjande. Ett delmål kan vara att i samtal försöka höja motivationen hos klienten. Att få samtalet till stånd blir även det ett delmål.

I studien visar det sig att socialsekreterare som arbetar med socialbidrag har ett utökat handlingsutrymme då de kan motivera till samtal genom att klienten är beroende av att få sina pengar. Klienten är alltid tillgänglig genom att han eller hon måste komma till socialkontoret för att få sina pengar. Klientens handlingsutrymme begränsas här av socialsekreteraren, klienten kan inte undvika motiverande samtal. Om avsikten med motivationssamtalen är att klienten ska bli självförsörjande kan ändå yttre och inre hinder försvåra detta. Yttre hinder, som individen inte råder över, kan då vara till exempel att arbetsmarkanden är mättad. I detta fall får då det förväntade resultatet konsekvenser för klienten som att han exempelvis är tvungen att flytta till annan ort för att kunna nå slutmålet. Inre hinder hos klienten kan vara bristande förmåga, trötthet med mera (Berglind, 1995). Socialsekreteraren får då ändra syftet med motivationssamtalen till att gälla till exempel att klienten ska delta i olika arbetsmarknadsåtgärder. Slutmålet kvarstår, det vill säga att klienten ska bli helt självförsörjande.

Metoder i det sociala arbetet syftar till att utreda människors livssituation och påverka deras livsvillkor genom ett förändringsarbete. Olika metoder har lagts fram som funktionella för socialbidragsarbetet. Det finns beskrivningar av metodernas utgångspunkter, men det är sällan som egentliga utvärderingar av effekterna har genomförts. Det förefaller vara så att metodvalet bygger mer på tro än vetande och metoderna tycks spridas av trender och resurstillgångar (Byberg, 2002). Då arbetet ska leda till en förändring är motivationsarbete en av de dominerande metoderna i arbete med socialbidrag (Bergmark, 2000a). Men eftersom försörjningsproblem varierar över tid och mellan olika grupper och individer, är inte en metod tillräcklig (Puide, 2000). I Bybergs studie framgick att det fanns tydliga skillnader mellan högkostnads- och lågkostnadskommuner. I lågkostnadskommunerna är arbetet mer koncentrerat på försörjningsrelaterade aspekter och det finns tydligare rutiner och regler. I högkostnadskommunerna finns inte på samma sätt ett gemensamt synsätt hur utredning och bedömning ska gå tillväga. Handläggarna har oftare fler aspekter än det ekonomiska att beakta. I praktiken arbetar handläggarna i en högkostnadskommun i större utsträckning med alla olika problem som kan uppstå för klienten, än vad handläggarna i en lågkostnadskommun gör. Bybergs resultat kunde även avläsas i vår studie. Under intervjun i kommun A diskuterades inte metoder alls. Det kan tolkas som att det inte är något som känns osäkert för dem i deras yrkesroll. Kanske är det så att alla vet vilka metoder som är giltiga i deras arbetsgrupp och känner sig trygga med det. I kommun B diskuterades kring metoder i deras organisation. Det framkom att det inte finns en eller några specifika metoder som är förankrade i organisationen. De upplever att de har samma mål, det vill säga klientens självförsörjning, men de har en stor frihet i metodvalet.

*Man kan ha sin egen metodik [...]. man kan göra utifrån vad man själv tror, [...] som man kommer överens om, som man vet är rätt...*

(socialsekreterare kommun B)

Under diskussionen är det många som instämmer i varandras uttalanden, så man kan säga att tankarna kring metodiken delas av hela gruppen. Friheten med metoder är någonting som uppfattades som positivt i gruppen. Ingen uttrycker att det är något som ger en känsla av otrygghet eller osäkerhet i arbetet. Forskningen visar på avsaknad av gemensamma metoder för socialbidragshantering. Detta styrks av respondenterna i kommun B vilka menar att de arbetar utifrån en mängd olika metoder.

*Vi har nog lika många arbetssätt som vi har människor på det här stället tror jag.*

(socialsekreterare kommun B)

Socialsekreterarna i kommun B visar på ett stort handlingsutrymme när det gäller metodval. Organisationen ger genom normer och regler utrymme för en större frihet. Det fanns också en acceptans i arbetsgruppen för varandras arbetssätt. Normerna blir här regler för handlandet i den grupp där normerna är giltiga, i detta fall arbetsgruppen. Med det stora handlingsutrymmet följer också ett större ansvar för den enskilde handläggaren. Socialsekreteraren får själv stå till svars när det gäller att inför klienten försvara impopulära beslut. Besluten grundar sig på socialsekreterarens egna överväganden som i sin tur grundar sig på professionell kunskap. Besluten kan då inte i så stor utsträckning hänvisas till regler och direktiv. Men det finns också en ökad risk för godtycklighet i besluten då handläggarna har ett stort handlingsutrymme och besluten kan variera för klienten beroende på vilken handläggare han eller hon träffar.

När det saknas metoder för socialbidragshantering, spelar forskningen en stor roll. Forskningen inom socialt arbete, speglas sedan ner i socionomutbildningarna runt om i landet. Från utbildningarna ska nyutexaminerade studenter gå ut och använda sig av sina kunskaper på nya arbetsplatser. Där ska man förhoppningsvis få tid och möjlighet att ta del av nya forskningsresultat som kommer. Enligt Bergmark (2000a) är arbete med socialbidrag den mest förekommande arbetsuppgift som en socialarbetare kan komma att ställas inför. Trots detta lyser diskussionen kring dessa arbetsuppgifter med sin frånvaro under socionomernas grundutbild-

ning. Utbildningens roll speglades också under både intervjun i kommun A och i kommun B. Det diskuterades ur två olika aspekter. Det första var rent kunskapsmässigt.

*....det ställer högre krav på oss med kunskap och hur vi ska vägleda människor vidare [...] än vad vi [...] läste på vår utbildning [...] Hur vi samarbetar med andra både inom kommunen och utanför. Vi måste kunna väldigt många saker.*

(socialsekreterare kommun A)

Socialsekreteraren i kommun A tycker inte att utbildningen har givit tillräckliga kunskaper för arbetet. Men ännu viktigare upplevs den syn på socialbidragshandläggare som fanns under utbildningen. Flera respondenter uppfattar att den generella synen hos studenter på socialhögskolan var att socialbidragsarbete är ett rent administrativt arbete. Det är i princip inte socialt arbete överhuvud taget. En socionomutbildning kändes onödig för att arbeta med socialbidragshantering. Yrkesrollen uppfattades som något lätt att börja med.

*Det är det absolut lättaste man kan göra.*

(socialsekreterare kommun B)

Då yrkesrollen har fått en stämpel av att vara administrativt arbete som egentligen inte kräver en socionomutbildning var det inte heller många som ville börja arbeta som socialbidragshandläggare. Flera respondenter vittnar om negativa reaktioner på valet av att arbeta med socialbidrag.

*Att jobba på byrå var ju på något sätt att förnedra människor. Den inställningen var det.*

(socialsekreterare kommun B)

*Jag var den enda i min klass som ville jobba på byrå. Alla tyckte att jag var inte riktigt klok.*

(socialsekreterare kommun B)

Som tidigare har diskuterats i uppsatsen så finns det en föreställning att man som socialbidragshandläggare har ett väldigt litet handlingsutrymme. Det finns starka organisatoriska och normativa hinder för att kunna utföra ett arbete som är grundat på professionell kunskap. Re-

spondenterna visar att denna föreställning av bristen på handlingsutrymme grundläggs redan under socionomutbildningen.

Flera av respondenterna berättar att de hade negativa förväntningar på yrkesrollen. Det diskuterade även huruvida yrket var en genomgång för att gå vidare till annat socialt arbete eller inte. De hade tankar om att arbeta med socialbidrag under en kortare tid, tills de fick en möjlighet att arbeta med det de egentligen ville göra. Några få har fortfarande den tanken att de ska arbeta med annat senare, medan andra stannar för att yrkesrollen innebär så mycket mer än vad de hade förväntat sig.

*Ja, tills det[...] fanns jobb inom kriminalvården, där jag skulle jobba sen.  
Det är 23 år sen ...*

(socialsekreterare kommun B)

Det finns lite olika uppfattningar om huruvida det fortfarande är ett genomgångsyрке. Flera respondenter anser att det har varit ett genomgångsyрке, men att det inte är det längre. Åtminstone inte om man ser till deras arbetsgrupper.

*Ja visst har det varit ett genomgångsyрке [...] men det är inte det idag eller  
i alla fall inte just nu. Vi är en väldigt stabil grupp här*

(socialsekreterare kommun A)

Samtidigt som respondenterna inte vill säga att det är ett genomgångsyрке idag, så förnekas det inte heller. Under intervjuerna rekommenderar socialsekreterarna oss att arbeta med socialbidrag, men bekräftar även att arbetet till viss del även idag ses som ett genomgångsyрке.

*...det är bra att prova. Ett jättebra jobb även om man vill ha... det är ju  
många som har det som ett genomgångsjobb[...] Och det är bra, för man  
får en bredd.*

(socialsekreterare kommun B)

Utifrån ett handlingsteoretiskt perspektiv kan man se att socialsekreterarna under utbildningen hade ett *mål* som de strävade efter att nå. Uppenbarligen var deras mål inte att arbeta med socialbidrag. Men för att nå sitt mål med utbildningen började de att arbeta med socialbidrag. Det blev ett delmål med avsikten att så småningom arbeta med det som de hade tänkt från början. Under tidens gång har dock målet ändrats och därmed också deras handlande. De fles-

ta trivs med arbetet och agerar inte för att byta karriär. Under diskussionerna kommer det även fram att när några socialsekreterare var färdiga på socialhögskolan var efterfrågan på socionomer liten och det var svårt att få arbete. Deras handlingsutrymme var i stor utsträckning begränsat av arbetsmarknaden. Idag saknas det socionomer och arbetsmarknaden ser god ut för studenter som ska ut i det yrkesverksamma livet.

### 5.3 Yrkesrollens status

Att arbeta med socialbidrag innebär, som Cedersund (1992) säger, en yrkesroll med svåra uppgifter. I vår studie uttrycker socialsekreterarna att arbetet känns tyngre idag än tidigare. Klienterna har ofta en svår och komplex problematik. Alla problem åligger dock inte socialtjänsten att hjälpa klienten med. Det kan vara problem som till exempel försäkringskassan, arbetsförmedlingen eller psykiatrin ska hjälpa till med och ta sitt ansvar för. Socialtjänsten ska arbeta med en helhetssyn kring klienten och dennes resurser och brister. För att klienten ska få den hjälp som han eller hon behöver krävs ofta ett samarbete mellan olika myndigheter. Socialsekreterarna bekräftar detta i vår undersökning genom att betona hur viktigt samarbetet med andra myndigheter, det professionella nätverket är. I studien visar det sig att det kan vara ganska svårt. Socialsekreterarna känner sig ofta ensamma i sin yrkesroll med ansvaret för klienten. Andra myndigheter stänger dem ute. Detta uppfattas som ett ganska stort problem i kommun A, där det blir en större diskussion kring klienter som numera faller utanför trygghetssystemet.

*Och [...] att det [...] idag ligger på oss att försöka hitta lösningar. De som går hos oss idag, ofta har de ingen kontakt med försäkringskassa, arbetsförmedlingen....*

(socialsekreterare kommun A)

Även i kommun B diskuteras samarbetet med andra myndigheter, men här betonas det inte lika mycket. Diskussionen berör inte klienter som har fallit ur trygghetssystemet utan det rör mer svårigheter att få ett samarbete till stånd.

*Det fungerar uruselt med samarbetet med psykiatrin till exempel.*

(socialsekreterare kommun B)

Bristen på, eller svårigheter i samarbetet mellan olika myndigheter upplevs som ett stort hinder för socialsekreterarna. Det blir ett yttre hinder som är svårt att ändra på och som upplevs

som frustrerande. Socialsekreterarna kan inte arbeta mot de mål som de har satt upp tillsammans med klienten då samarbetet med övriga berörda inte fungerar. De behöver de resurser som övriga myndigheter besitter för att kunna hjälpa klienten på ett bra sätt. Det finns en risk att socialsekreterarna blir frustrerade och att detta i sig blir ett omedvetet hinder för att se nya alternativa vägar till målet.

Socialsekreterarna i vår studie berättar att klienten ibland har en redan färdig konkret målsättning när han eller hon ansöker om socialbidrag. Han eller hon har förväntningar på socialtjänsten som är uppbyggda av historier, eventuellt från bekanta.

*.....man ska få 20 000 för att man har fått en egen lägenhet, var det nån som sa till mig att dom hade hört.*

(socialsekreterare kommun B)

Uppfattningen att klienter ofta har egna målsättningar med konkreta förslag på åtgärder delas av flera socialsekreterare i kommun B. Under intervjun med kommun A berörs inte detta ämne. Även allmänheten har förväntningar på socialsekreterare som arbetar med socialbidrag, som bland annat visar sig i massmedia. I kommun B är alla eniga över hur deras arbete och yrkesroll framställs i media och att deras yrkesroll framställs i en negativ dager. De har uppfattningen att det framställs som om att ingenting de gör är bra.

*...bilden media [...] skickar ut. [...] antingen ger vi för mycket pengar, eller så ger vi för lite pengar.....*

(socialsekreterare kommun B)

Intervjupersonerna upplever också att massmedia har väldigt lite kunskap om socialbidragsarbete och att det finns en viss övertro på deras arbete, att de på något sätt bara kan gå in och göra allting bra. Massmedias bild av yrkesrollen upplevs som förvrängd och långt ifrån verkligheten.

Vid förfrågan om hur de tror att deras yrkesroll beskrivs av kollegor inom andra områden än socialbidragshantering, finns det många uppfattningar. Vi ställde frågan för att vi hade en tanke om att den egna uppfattningen kan påverkas av hur andra ser på det man gör. Puide (2000) hänvisar till att det skulle finnas en gammal föreställning att det skulle vara speciellt lätt att börja arbeta med socialbidrag. Erfarenhet av egen ekonomi är det som behövs och det har väl

alla. Vår studie visar att socialsekreterarna till stor del tror att den föreställningen lever kvar. Uppfattningen delas av gruppen.

*Fast det här med att det inte är särskilt kvalificerat, och det bara handlar om pengar, det är det ju många som tror, fortfarande, som jobbar med andra arbetsuppgifter*

(Socialsekreterare i kommun B)

Socialsekreterarna känner inte igen sig i den uppfattningen och beklagar att den fortfarande lever kvar. De anser att arbetet innehåller mycket mer än ekonomi. De tror också att det finns andra missuppfattningar om hur bidragshandläggningen går till som är spridda hos allmänheten i stort och hos vissa kollegor. Bland annat är det att man ibland betalar ut för mycket pengar till dem som inte är i behov av det och att man inte betalar ut när folk verkligen behöver. Socialsekreterarna framhåller att det säkert fanns många olika åsikter om deras yrkesroll.

*Jag tror att det är väldigt många som tycker att vi är kunniga, vi har breda kunskaper, vi är bra att ha med därför att vi är så pass erfarna. Sen tror jag att det finns dom som tänker att, dela ut pengar det kan väl vem som helst göra Jag tror att det finns allt däremellan*

(Socialsekreterare i kommun A)

Den allmänna uppfattningen om vad kollegorna tror om socialbidragshandläggarnas yrkesroll är att de är strikta i sina bedömningar att de är tvingade att följa en massa stela regler. Genomgående är uppfattningen också att de i sin yrkesroll ses som oflexibla. Vissa socialsekreterare har en föreställning om att det finns orealistiska förväntningar från kollegor. De menar att en kollega som arbetar med en utsatt klient kan ha förväntningar på socialbidragshandläggaren att denne ska kunna betala ut pengar för att kompensera en svår livssituation.

*.... det är naturligtvis olika hur mycket dom vet om vårt jobb[...]kan säga att den här klienten skulle må bättre av, om personen fick pengar för att åka på semester en vecka [...]eller får barnen gå i ridskola[...]kanske det blir lite oförståelse för att vi inte kan gå in och ge det fast vi även kan hålla med om att det säkert skulle främja klienten.[...] så kan ju inte vi gå in och ge pengar av den anledningen.*

(Socialsekreterare i kommun B)

Utan att vi nämner ordet status så kommer det upp under intervjuerna. De uttrycker att den låga status som socialbidragshandlingen har eller har haft är något allmänt vedertaget inom det sociala arbetet.

*...så tror jag att bilden är för många att ekonomi är längst ner och sen kan man bara gå upp[...] Det är lite finare att vara på utredning, sen är det ännu finare [...] på behandlingshem [...] är det allra finast att gå steg ett å bli nån kurator...*

(Socialsekreterare i kommun B)

Fast det finns flera åsikter som uttrycker att statusen har höjts. En förklaring till den höjda statusen är att fler har fått inblick i hur viktigt arbetet är och hur mycket kompetens som finns hos dem som arbetar med socialbidragshandling.

*...är andras tankar om att jobba med försörjningsstöd inom socialtjänsten inte har haft så hög status och då kan jag se [...] när man jobbar med det här [...] mycket viktigt[...] liksom naveln inom socialtjänsten.*

(Socialsekreterare i kommun A)

I samband med diskussionerna runt status så kommer begreppet *respekt* upp i kommun B. De anser att deras yrkesroll är respekterad av dem som känner till vad arbetet innebär. Socialsekreterarna menar att de möter mycket respekt för det utförda arbetet av kollegor och samarbetspartners. De menar att det finns en respekt för den kompetens och yrkesskicklighet de har. Även om socialsekreterarna tror att det, med tanke på det vi tidigare tog upp om status, finns de som är av annan åsikt. En socialsekreterare beskriver i den individuella enkäten att hon upplever att det finns kollegor som ser socialbidragshandläggarna som "bankomater".

Intervjupersonerna i båda kommunerna upplever sin yrkesroll som väldigt viktig. Viktig är ett ord som upprepas under flera tillfällen vid båda intervjuerna. Det finns många komponenter till att arbetet upplevs så. De känner ett stort ansvar i och med att det finns en upplevelse av att just deras enhet är kommunens yttersta skyddsnät. Yrkesrollen innebär också en helhetssyn kring klienten och hans problematik och på så vis utgör de en viktig roll i det professionella nätverket. Kommun B visar också under intervjun att de anser att de har en omvårdande del i sin yrkesroll som är viktig. Det påpekas också att yrkesrollen är viktig då de känner att de hjälper klienter som ingen annan tar sig an.

*Ingen annan gör det här.....Det tror jag är jätteviktigt. [...] Just för att vi puttar inte bort folk.*

(socialsekreterare kommun B)

När vi ber respondenterna att spontant uttrycka vad de tycker om arbetet, är de eniga om att de har ett roligt arbete. De nämner flera bidragande orsaker till att arbetet upplevs som roligt, det är aldrig långtråkigt då arbetet och människorna växlar för var dag. De får träffa många olika människor och beskriver det som spännande. En annan bidragande orsak till att det uppfattas som roligt är att de aldrig blir fullärda.

*Det är det som gör det här så roligt. Att, att man aldrig kan lära sig det och säga att nu kan jag det här.*

(socialsekreterare i kommun B)

Att känna att man utför ett viktigt arbete kan vara ett sätt för en professionell att motivera sig till att söka mål för klienten. Känslan av att det är ett viktigt arbete bidrar till att förstärka att man *vill* hjälpa klienten med att hitta lösningar på sin livssituation. Kanske söker man då mer aktivt efter olika handlingsalternativ som till en början inte har varit synliga? Viljan att hjälpa klienten med dennes livssituation kan också motivera socialsekreterarna till att arbeta bort inre hinder som brist på kompetens. Kanske känns det då roligt och meningsfullt att vidareutbilda sig inom sitt område för att få fler valmöjligheter att tillsammans med klienten nå det gemensamt uppställda målet. Uppfattningen om att man har en betydelsefull och viktig position i det sociala systemet sätter också egna förväntningar på yrkesrollen. En förutsättning för att socialsekreteraren ska kunna utvecklas i riktning med sina förväntningar är att den delas av övriga medlemmar i gruppen. Skulle den enskildes förväntningar strida mot de övrigas kan det annars leda till konflikter i arbetsgruppen som blir ett hinder för utvecklingen.

#### **5.4 Sammanfattning**

Valda delar av studiens resultat samt analys återkopplas i denna sammanfattning till frågeställningarna.

#### ***Hur beskriver de socialarbetare som arbetar med socialbidragshandläggning sin yrkesroll?***

Det visar sig i vår undersökning att yrkesrollen som socialbidragshandläggare innebär en komplex arbetssituation. Det åligger socialsekreterarna att ta ställning och agera vid en mängd olika problemsituationer och dessa berör inte enbart ekonomiska problem.

Socialsekreterarna i vår undersökning upplever att de har en viktig roll i klientens livssituation. Det är inte alltid de resurser klienten behöver finns inom socialtjänstens organisation, utan den måste sökas utanför. Avsikten är att öka såväl socialsekreterarens som klientens handlingsutrymme för att kunna nå det gemensamt uppsatta målet. Socialbidragshandläggaren är då den myndighetsperson som oftast har en helhetsbild av klienten och dennes situation och är den som är samordnande mellan olika instanser kring klienten. Denna nyckelposition avser samarbete såväl inom som utanför socialtjänsten. Respondenterna i både kommun A och B beskriver sig som ”spindeln i nätet” när de beskriver sin samordnande funktion. Socialsekreteraren kan i sin yrkesroll vara en viktig person i klientens liv. Klienten ska förhoppningsvis kunna hjälpas till självhjälp. I en relation mellan en socialsekreterare och klient är det viktigt att påminnas om att den professionelle har en större makt i relationen vilket respondenterna i studien var väl medvetna om. Berglind (1995) menar att det finns en fara med att den professionelle har en större makt än klienten då agerandet istället kan styras av omedvetna motiv som att vara duktig. Flera av respondenterna uppgav att de hade väldigt långa relationer med vissa klienter. Vid långa kontakter mellan socialsekreterare och klienter finns en risk att klientens egen förmåga stagneras och socialsekreteraren gör klienten hjälplös istället för att utvecklas.

Det framkom att arbete med socialbidrag kräver breda kunskaper. Klienterna har ofta problem som socialsekreterarna har svårt att hjälpa till att lösa, på grund av organisatoriska regler. Stöd och samtal kan då vara en utväg när andra praktiska åtgärder inte är möjliga. Socialsekreteraren kan behöva inleda ett förändringsarbete med motivationssamtal. Under intervjuerna beskriver flera socialsekreterare att ekonomin kan fungera motiverande att komma till socialtjänsten överhuvudtaget. Vid professionellt arbete styrs handlandet av medvetna avsikter för att nå ett uppsatt mål. Genom att avsiktligt försöka påverka klienten vill man uppnå en bättre livssituation för denne. Respondenterna beskriver att det många gånger kan ta mycket lång tid innan man ser ett positivt resultat på det arbete som gjorts tillsammans med klienten. Om klienten inte är intresserad av att arbeta för att bli självförsörjande, kan socialbidragshandläggaren sätta upp olika delmål känns rimliga för klienten, för att på så sätt öka dennes motivation. För att klienten ska klara sig utan hjälp från socialtjänsten måste socialsekreteraren finna en metod för att få igång ett förändringsarbete i klientens livssituation.

I kommun B beskrev respondenterna att de inte hade någon enhetlig metod att arbeta efter, det finns lika många arbetssätt som anställda i gruppen. Detta ger ett större handlingsutrymme för den enskilde handläggaren, men medför också ett större ansvar då socialsekreteraren själv får stå till svars för de beslut han fattar.

Enligt socialtjänstlagen har kommunen det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp de behöver. Detta ansvar beskriver socialsekreterarna i studien som sitt eget och känner att de bör ta ansvaret för de klienter som berörs. Det finns därmed ingen möjlighet att fransäga sig ansvaret för att ge stöd och hjälp. I kommun A beskrivs att det yttersta ansvaret innebär tyngre ärenden som tar längre tid och i kommun B uttrycks att dessa ärenden hamnar hos dem. Ofta är dessa ärenden inte klart kopplade till ekonomi utan upplevs som diffusa och otydliga. Vid dessa tillfällen kan socialsekreteraren hamna i en rollkonflikt eftersom förväntningarna på den egna insatsen kan bli otydlig och i vissa fall motstridig.

***Hur uppfattar de att socialarbetare vid andra enheter inom den egna organisationen ser på dem i deras yrkesroll?***

När denna fråga ställdes fanns en tanke om att detta skulle påverka socialbidragshandläggarnas egen uppfattning om sin yrkesroll. Den allmänna uppfattningen är att kollegor vid andra enheter tror att socialbidragshandläggning innebär strikta bedömningar och en oflexibel hållning. Flera hade uppfattningen att andra tror att det är ett okvalificerat arbete och att det bara handlar om att betala ut pengar. Och att socialsekreterarna betalade ut för mycket till dem som inte var i behov av det och inte betalade ut när folk verkligen behövde hjälp. Vissa hade också föreställningen att kollegor kunde ha orealistiska förväntningar på deras yrkesroll och ville att de skulle betala ut pengar för att kompensera klienter med en svår livssituation.

***Vilken grad av handlingsutrymme anser sig de socialarbetare som arbetar med socialbidragshandläggning ha?***

Vid mötet med klienten måste den professionelle fråga sig, vilket mål vill han eller hon uppnå i ärendet och hur den målsättningen stämmer överens med det som är professionellt vedertaget (Berglind, 1995). Socialsekreterarna i de båda kommunerna har olika strategier för att hantera den komplexa arbetssituationen. I kommun A begränsar socialsekreterarna sitt handlingsutrymme genom att hänvisa till sitt uppdrag, biståndsbedömning. Att begränsa handlingsutrymmet kan vara ett sätt att känna sig tillfreds med sin arbetsinsats, att känna att man

har fullgjort sitt uppdrag. I kommun B diskuteras inte några begränsningar av handlingsutrymmet utifrån uppdraget, men däremot har de en mycket vid helhetssyn som ger ett stort handlingsutrymme. Erfarenhet hos socialsekreteraren är något som i vår studie visar sig vara kopplat till handlingsutrymmet. En socialsekreterare beskriver att ärendenas omfattning och komplexitet ökar ju mer erfarenhet man har som socialsekreterare. Då kan man se problem som man inte kunnat se tidigare. Hinder som tidigare varit dolda blir nu synliga och man kan hitta nya vägar att nå målet.

Kommunpolitikerna utövar en styrning på socialsekreterarnas yrkesroll genom att utifrån socialtjänstlagen upprätta regler och normer för bidragshanteringen. Socialsekreterarnas handlingsutrymme blir naturligtvis beroende av hur strikta dessa regler är. Om man ser hur socialsekreterarna i de två kommunerna beskrivit sin yrkesroll så kan man se att socialsekreterarna i kommun A har visat på ett mindre handlingsutrymme än de i kommun B. Det finns dock inget i studien som tyder på att socialsekreterarna i kommun A är mer tillfreds med sin arbetsinsats än kommun B, eller att de på något sätt skulle trivas bättre i sin yrkesroll.

Under våra intervjuer framkommer att socialbidragshandläggarnas yrkesroll i hög grad påverkas av samhällskonjunkturen. Handlingsutrymmet ökar vid högkonjunktur, även om ärendena då upplevs som tyngre. Däremot minskar handlingsutrymmet vid lågkonjunktur då ärendebelastningen ökar hos socialsekreterarna.

***Vilka förväntningar hade de berörda socialarbetarna på den egna yrkesrollen innan de började arbeta med handläggning av socialbidrag?***

Genomgående visar det sig att socialsekreterarna har haft en bild av yrkesrollen som inte visade sig stämma med verkligheten. Några trodde att de skulle ha färre klienter och arbeta kortare tid med varje ärende. Många hade föreställt sig ett administrativt arbete som var stelbent och byråkratiskt vilket det inte var. De trodde att arbetet skulle vara helt inriktat på klientens ekonomi samt att klientsamtalen skulle fokusera på arbetssökande. Övervägande delen av respondenterna hade inte tänkt att de skulle arbeta inom socialbidragshandtering utan hade börjat med tanken att det var ett bra arbetsfält när man var nyutexaminerad. De hade tankar om att de efter en kortare tid skulle gå vidare till det sociala arbete som de ville ha.

## 6 SLUTDISKUSSION

Under arbetet med uppsatsen har många tankar och funderingar väckts hos oss författare. Varför känner socialsekreterarna så starkt att deras arbetsgrupp får bära det yttersta ansvaret tyngre än andra arbetsgrupper i kommunens socialtjänst? Inom socialtjänstförvaltningarna i kommunerna är arbetet ofta uppdelat i vuxen/missbruk, barn/ungdom samt ekonomi. Kan det vara så att dessa grupperingar inte längre fyller sin funktion i dagens samhälle? I dag upplever socialsekreterarna som arbetar med socialbidrag att de fungerar som någon form av allmänmottagning. De problemsituationer som övriga enheter inte tar ansvar för faller på socialbidragshandläggarna vilket innebär att de handskas med många olika och komplexa problem. Till exempel så är bostadsbristen i Stockholmsområdet idag mycket stor och det läggs på socialbidragshandläggarna att hjälpa klienter att lösa sin bostadssituation. Ibland har inte klienten några större svårigheter med sin ekonomi, utan bostadsfrågan är det primära. Kanske borde man utöka antalet grupper i socialtjänstförvaltningarna efter de nya problem som utkristalliseras i samhället idag. Eftersom vår undersökning inte omfattar andra enheter inom socialförvaltningen så vet vi inte om de också känner att de bär det yttersta ansvaret för personer som vistas i kommunen.

Statusen på att arbeta med socialbidrag har, utifrån vad som kom fram i vår undersökning, tidigare varit ganska låg. Troligtvis är den fortfarande det, då respondenterna menar att många kollegor fortfarande inte tror att de utför något avancerat socialt arbete. Grunden till den låga statusen kan kanhända spåras till historiens fattigvårdsarbete. Att dela ut mat till samhällets fattiga räknades förmodligen inte som något avancerat arbete. Respondenterna i vår undersökning tycker att yrket bör ha en högre status då arbetsuppgifterna kräver en hög kompetens.

Under socionomutbildningen har socialbidragsarbete i obetydlig grad berörts, något som i dag känns märkligt med tanke på att socialbidragstagarna är individ- och familjeomsorgens största klientgrupp. Undervisningen har koncentrerats på problematik kring missbruk och barnvårdsfrågor. Enligt vår uppfattning har begreppet socialbidrag en negativ klang som kan påverka synen på socialsekreterarnas yrkesroll. Benämningen ekonomienhet på socialkontoren ger inte heller en rättvis bild av socialbidragshandläggarnas svåra arbete. Begrepp har en tendens att ge människor en bild av hur verkligheten ser ut och om man kunde finna ett bättre namn för socialbidragshandläggarnas enhet, skulle de kanske få den respekt de förtjänar.

Under arbetet med uppsatsen har även vi funnit, som tidigare forskning visat, att det är en stor brist på utarbetade metoder för socialbidragshantering. Detta framkommer tydligt i kommun B, som beskriver att det inom deras förvaltning finns lika många metoder som socialsekreterare. Socialbidragshandläggarna handskas med allt från personer som endast behöver ekonomisk hjälp under en månad, till dem som är hemlösa med psykiska problem och missbruk. Frågan är om det går att utarbeta en arbetsmetod som är ändamålsenlig på de olika problemsituationer som en socialbidragshandläggare möter idag.

Vi har funnit det mycket intressant att se att Bybergs (2002) slutsatser till viss del stämmer med resultaten i denna undersökning. Vi har kunnat se samma skillnad mellan hög- och lågkostnadskommunerna i vår studie när det gäller arbetssätt, som Byberg visar på. I lågkostnadskommunen A fanns en striktare syn på uppdraget, fokus låg till stor del på de ekonomiska aspekterna. I högkostnadskommunen B fokuserades på relationen till klienten och dennes hela psykosociala situation, vilket enligt oss tyder på ett friare arbetssätt. Av Bybergs studie framgick även att personalen i lågkostnadskommuner, som karaktäriseras av mindre handlingsfrihet, trivs bättre samt har lägre personalomsättning än högkostnadskommuner. Ingenting i vår studie styrkte att det skulle vara så i våra undersökningskommuner. Under intervjuerna framkommer tydligt att respondenterna i de båda kommunerna upplever sin yrkesroll som viktig och rolig. Som vi uppfattar det så upplevs inte komplexiteten i arbetet som något negativt utan bidrar tvärtom till att stärka uppfattningen om att arbetet är viktigt. Det bidrog även till att göra arbetsdagarna varierade och bidrar till att arbetet aldrig blir enformigt utan upplevs som roligt.

Andra begrepp som har kommit upp under vårt arbete som skulle kräva en redogörelse är makt och organisation. Vi har i uppsatsen endast nämnt begreppen, med det finns många teorier kring dem. Det skulle ha varit intressant att fördjupa sig i detta, men det var inte möjligt då omfattningen av arbetet inte tillät det. Om vi skulle utveckla denna undersökning vore det till exempel intressant att intervjua socialsekreterare i andra enheter om hur de ser på socialbidragshandläggarens yrkesroll.

## Referenslista

- Bergmark, Å. (2000a). Arbete med socialbidrag - organisation, metoder och insatser. I A. Puide (Red.), *Socialbidrag i forskning och praktik* (pp. 147-163). Göteborg: Gothia.
- Bergmark, Å. (2000b). Med vilken måttstock? Om valet av kriterier vid utvärderingar av arbete med socialbidrag. I A. Puide (Red.), *Socialbidrag i forskning och praktik* (pp. 187-204). Göteborg: Gothia.
- Berglind, H. (1995). *Handlingsteori och mänskliga relationer*. Borås: Natur och kultur
- Boklund, A. (1995). *Olikheter som berikar* (Rapport i socialt arbete, nr 71). Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Byberg, I. (2002). *Kontroll eller handlingsfrihet? - en studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet* (Rapport i socialt arbete, nr 101). Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Cedersund, E. (1992). *Från personliga problem till administrativt beslut. Att ansöka om ekonomiskt bistånd*. (SIC 33). Linköping: Studies in communication, Linköpings universitet.
- Halvorsen, K. (1992). *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Hartman, J. (1998). *Vetenskapligt tänkande. Från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Hydén, L.C. (1988). *Fredagsarbete. Scener från en socialvårdsbyrå*. Stockholm: Stockholms Socialförvaltning.
- Höjer, K. (1948). *En svensk medborgares trygghet mot nöd*. Stockholm: Nordstedts.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

- Kjaer Jensen, M. (1995). *Kvalitativa metoder för samhälls- och beteendevetare*.  
Lund: Studentlitteratur.
- Korpi, W. (1971). *Fattigdom i välfärden*. Stockholm: Tidens.
- Lindstedt, C. (2000). *Maktens ansikte, känslans vanmakt. En studie av handlingsfrihet och styrning vid socialsekreterarnas arbete med ekonomiskt bistånd*.  
Göteborg: Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet.
- Morén, S. (1992). *Förändringens gestalt om villkoren för mänskligt bistånd*.  
Stockholm: Publica.
- Patel, R. & Davidson, B. (1994). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Puide, A. (2000). Vad kan forskningen göra för socialbidragstagarna? I A. Puide (Red.), *Socialbidrag i forskning och praktik* (pp. 7-15). Göteborg: Gothia.
- Rönnlund, E. (1992). *Socialt arbete - att se möjligheter*. Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- Salonen, T. (1994). *Välfärdens marginaler*. Stockholm: Fritzes.
- SFS 2001:453. Socialtjänstlagen.
- Socialstyrelsen 1997:14. *Social rapport 1997*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen 1999:5. *Långvarigt socialbidragstagande under 1990-talet*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2000). *Handbok om ekonomiskt bistånd*. Stockholm: Modin-Tryck.
- Socialstyrelsen. (2002). *Socialtjänstlagen-Vad gäller för dig från 1 januari 2002?*  
Stockholm: Modin-Tryck.
- SOU 1977:40. *Socialtjänst och socialförsäkringstillägg. Lagar och motiv*. Stockholm: Liber.

Stranz, H. (2002). *Att arbeta med socialbidrag – en studie av de organisatoriska förutsättningarna i Nordvästregionen*. Opublicerat manuskript, FoU-Nordväst i Stockholms Län.

Sunesson, S. (1985). *Ändra allt. En uppmaning till socialarbetare*. Stockholm: Liber.

Trost, J. (1993). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Westlund, P. (1991). *Socialbidrag mål, organisation och arbetssätt*. Lund: Studentlitteratur.

Wibeck, V. (2000). *Fokusgrupper*. Studentlitteratur: Lund.

Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Studentlitteratur: Lund.

Åström, K. (2000). Allmosor, skyldigheter och rättigheter i den sociala lagstiftningens historia. I A. Puide (Red.), *Socialbidrag i forskning och praktik* (pp. 16-30). Göteborg: Gothia.

### **Litteratur vi använt men ej refererat till**

Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.

### **Internetreferens:**

[www.ams.se](http://www.ams.se), 2002-10-10

## Intervjuformulär

Ålder:.....

Hur länge har du arbetat som socionom?.....

Hur länge har du arbetat med försörjningsstöd?.....

Hur länge har du arbetat i den här arbetsgruppen?.....

Har du arbetat med något annat inom socialt arbete tidigare? I sådana fall vad?

.....

Hur trodde Du att din roll som socialarbetare skulle se ut innan Du började arbeta med försörjningsstöd? .....

.....

.....

.....

.....

.....

Hur ser du på din roll idag?.....

.....

.....

.....

Hur tror du att socialarbetare på övriga sektioner i kommunen ser på er yrkesroll?.....

.....

.....

.....

Hur stort handlingsutrymme upplever du att du har i din yrkesroll?

Inget

stort

1

2

3

4

Hur viktigt tycker du att det är att skapa en relation med klienten i ditt arbete?

oviktigt

mkt viktigt

1

2

3

4