



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV  
Avdelningen för socialt arbete och psykologi

---

# I spänningsfältet mellan kontroll och stöd

*En kvalitativ studie om hur socialsekreterare  
kan uppleva sin yrkesroll*

Emelie Vilén & Mattias Nyberg

**2013**

Examensarbete  
Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp  
Sociologi  
Socionomprogrammet

Handledare: Pär Grell  
Examinator: Inger Linblad

---

## **In the tension between control and support - a qualitative study of how social workers can experience their professional role**

### **Abstract**

This is a qualitative study based on two focus group interviews with a total of six social workers who work with assessing financial aid in two municipalities. The study aims to examine how the social workers experience and handle their ambiguous professional role, on the basis that they are expected to support and control the client. The theoretical framework is the theory about discretion and role theory. The results show that social workers find it difficult to combine these different approaches. Two different groups of strategies that social workers use to manage their professional role have been distinguished, the first is used to combine the different approaches (combination strategies), which are: empathy, to be distinct and to "blame" the organization. The second is used to manage the professional role (managing strategies) and are: support of work colleagues, support of manager, "squareness" and distance.

**Keywords:** Social worker, professional role, role conflict, street-level bureaucrat, discretion.

## **Sammanfattning**

Detta är en kvalitativ studie som bygger på två fokusgruppintervjuer med totalt sex socialsekreterare som arbetar med att handlägga ekonomiskt bistånd i två kommuner. Studiens syfte var att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd upplever och hanterar sin dualistiska yrkesroll, utifrån att de förväntas stötta och kontrollera klienten på en och samma gång. Studiens teoretiska ram utgörs av teorin om handlingsutrymme samt rollteori. Resultatet visar att socialsekreterarna upplever det svårt att kombinera dessa olika förhållningssätt/roller och att svårigheterna främst uppstår då de tvingas fatta beslut som går klienten emot. Två olika grupper av strategier som socialsekreterarna använder sig av för att hantera yrkesrollen har kunnat urskiljas, den första används för att kombinera de olika förhållningssätten (kombinationsstrategier), vilka är: visa empati, tydlighet och "skylla" på organisationen. De andra används för att hantera yrkesrollen (hanteringsstrategier) och är: stöd av arbetskolllegor, stöd av chef, "fyrkantighet" och distans.

**Nyckelord:** Socialsekreterare, yrkesroll, rollkonflikt, gräsrotsbyråkrat, handlingsutrymme.

## **Förord**

Först vill vi tacka vår handledare Pär för det ovärderliga stöd som han givit oss under denna studie. Din kunnsighet i ämnet har varit en stor tillgång och inspiration för oss.

Vi vill även tacka enhetscheferna vid de båda kommunerna för att de visat förtroende för oss att genomföra denna studie och avsatt tid åt respondenterna att delta. Slutligen vill vi självklart även tacka våra respondenter som bidragit med sina upplevelser och ovärderliga erfarenhet, utan er medverkan hade denna studie ej varit möjlig att genomföra.

**Emelie & Mattias**

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>6</b>
1.1 Syfte .....	6
1.2 Frågeställningar:.....	6
1.3 Disposition .....	7
<b>2. BAKGRUND</b> .....	<b>7</b>
2.1 Centrala begrepp .....	7
2.2 Socialt arbete och Socialtjänsten som organisation.....	8
2.2.1 Socialtjänsten - det kommunala uppdraget .....	8
2.3 Socialtjänstlagen och ekonomiskt bistånd.....	9
<b>3. TIDIGARE FORSKNING</b> .....	<b>10</b>
3.1 Dualistisk yrkesroll .....	10
3.1.1 Kontroll .....	11
3.1.2 Stöd .....	11
3.2 Organisationens påverkan .....	12
3.3 Hantering av spänningsfältet .....	12
<b>4. TEORETISKA PERSPEKTIV</b> .....	<b>13</b>
4.1 Gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme .....	13
4.2 Rollteori .....	15
4.2.1 Rollkonflikt .....	15
4.2.2 Copingstrategier .....	16
<b>5. METOD</b> .....	<b>17</b>
5.1 Förförståelse .....	17
5.2 Forskningsdesign .....	17
5.2.1 Vetenskapsfilosofisk utgångspunkt .....	17
5.2.2 Slutledning .....	18
5.2.3 Metodval.....	18
5.3 Förberedelser inför intervjuer.....	19
5.3.1 Urval av informanter .....	19
5.3.2 Missivbrev .....	20
5.3.3 Intervjuguide .....	20

<b>5.4 Genomförande av fokusgruppintervjuer .....</b>	<b>20</b>
<b>5.4.1 Presentation av intervjugruppen .....</b>	<b>21</b>
<b>5.5 Bearbetning av det empiriska materialet .....</b>	<b>21</b>
<b>5.5.1 Transkribering .....</b>	<b>21</b>
<b>5.5.2 Meningskoncentrering .....</b>	<b>21</b>
<b>5.6 Studiens tillförlitlighet.....</b>	<b>22</b>
<b>5.6.1 Validitet och reliabilitet.....</b>	<b>22</b>
<b>5.6.2 Generaliserbarhet.....</b>	<b>23</b>
<b>5.6.3 Triangulering.....</b>	<b>23</b>
<b>5.7 Etiska överväganden .....</b>	<b>23</b>
<b>6. REDOVISNING AV RESULTAT OCH ANALYS .....</b>	<b>24</b>
<b>6.1 Tema 1: Hur upplever socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd     spänningsfältet mellan stöd och kontroll .....</b>	<b>24</b>
<b>6.1.1 Kontrollerande roll .....</b>	<b>25</b>
<b>6.1.2 Stödjande roll.....</b>	<b>27</b>
<b>6.1.3 Dualistisk yrkesroll .....</b>	<b>29</b>
<b>6.1.4 Otydlighet och företräde.....</b>	<b>31</b>
<b>6.2 Tema 2: Vad har socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd för     strategier för att hantera spänningsfältet mellan kontroll och stöd? .....</b>	<b>32</b>
<b>6.2.1 Kombinationsstrategier .....</b>	<b>33</b>
<b>6.2.2 Hanteringsstrategier .....</b>	<b>35</b>
<b>6.2.3 Yrkeserfarenhet.....</b>	<b>37</b>
<b>7. DISKUSSION .....</b>	<b>38</b>
<b>7.1 Förslag till vidare forskning.....</b>	<b>41</b>
<b>8. REFERENSLISTA .....</b>	<b>42</b>
<b>9. BILAGOR .....</b>	<b>46</b>
<b>9.1 Bilaga 1.....</b>	<b>46</b>
<b>9.2 Bilaga 2.....</b>	<b>47</b>

# 1. INLEDNING

Som blivande socionomer har vi under utbildningen förberetts på att yrkesrollen som socialsekreterare är komplex och mångfasetterad. Vi har även själva arbetat inom socialtjänsten under en period och vårt intresse för arbetet och yrkesrollen växte ytterligare när vi i praktiken fick se de varierande, men också ibland motsägelsefulla, förväntningar som socialsekreterare handskas med i vardagen. Vår nyfikenhet utgår i första hand från socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd, detta utifrån att vi tyckte oss kunna urskilja två olika förhållningssätt i deras yrkesroll gentemot klienten. Socialsekreteraren förväntades å ena sidan företräda klienten och ha en hjälpande och stödjande relation med denne, samtidigt som socialsekreteraren även förväntades företräda organisationen. I praktiken innebar detta att socialsekreteraren har i uppgift att kontrollera klienten, ifrågasätta och ställa krav på denne, för att utreda rätten till ekonomiskt bistånd. Då vi påbörjade granskningen av litteratur inom området upptäckte vi att socialsekreterarens dualistiska yrkesroll var väl förankrad i litteraturen och att många innan oss intresserat sig för detta fenomen (se bl.a. Billquist, 1999; Carlsson, 2003; Marttila et al., 2012; Skau, 2007). Den bild som växte fram var att denna dualistiska yrkesroll gör att socialsekreteraryrket skiljer sig från andra yrken, men att den dock är typisk för de yrken som Lipsky (2010) benämner som street-level bureaucrats eller ”gräsrotsbyråkrater”. Även Skau (2007) behandlar socialsekreterarens yrkesroll och hon menar att denna tvetydighet kan medföra att den professionella upplever en etisk utmaning inom sig själv, då den ska verka för sin klient i spänningsfältet mellan att vara hjälpande och kontrollerande. Denna tvetydighet beskrivs av Billquist (1999) som att socialsekreteraren förväntas agera både bödel och hjälpare åt klienten.

I takt med att vi läste litteratur inom området växte bilden av de dilemman som följer med yrkesrollen fram. Den forskning vi fann verkade dock främst kretsa kring vad som kan ses vara orsakerna till att socialsekreterarens yrkesroll är dualistisk. Vi upplevde det svårt att hitta tidigare forskning om hur socialsekreterare hanterar de svårigheter som yrkesrollen medför. Då vi ansåg att detta var en mycket viktig fråga för oss att få svar på blev vår förhoppning att denna studie skulle bidra till att öka vår kunskap.

## 1.1 Syfte

Studiens syfte är att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd upplever och hanterar sin dualistiska yrkesroll.

### 1.1.1 Frågeställningar:

- Hur upplever socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd spänningsfältet mellan kontroll och stöd?
- Vad har socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd för strategier för att hantera detta spänningsfält?

## 1.2 Disposition

Denna studie är disponerad enligt följande kapitel: Inledning, bakgrund, tidigare forskning, teoretiska perspektiv, metod, redovisning av resultat och analys, diskussion, referenslista samt bilagor. Vi har valt att inleda varje kapitel med en kort sammanställning av de avsnitt som ingår i kapitlet samt en kort redogörelse för vad varje avsnitt behandlar.

## 2. BAKGRUND

I detta kapitel beskrivs den bakgrund läsaren kan behöva för att förstå syftet med studien och därefter kunna tillägna sig studiens analys och resultat på ett adekvat sätt. Avsnittet inleds med att studiens centrala begrepp presenteras. Därefter följer en kort definition av socialt arbete och socialtjänsten som organisation. Slutligen ges en introduktion till Socialtjänstlagen, med fokus på hur rätten till ekonomiskt bistånd bedöms och hur handlägningsprocessen går till.

### 2.1 Centrala begrepp

**Socialsekreterare** – Socialsekreterare är ofta anställda inom kommunens socialtjänst, där de kan arbeta inom många olika områden. I sitt arbete möter de ofta människor som befinner sig i svåra svåra situationer i livet, det kan t.ex. befinna sig i ekonomiskt utsatta situationer eller ha missbruksproblematik. Ofta består socialsekreterarens arbete av att stötta klienten t.ex. genom samtal. Socialsekreterare arbetar också med att tillämpa lagar och då i första hand socialtjänstlagen, vilket också medför att de ibland tvingas fatta svåra beslut.

**Ekonomiskt bistånd** – Ekonomiskt bistånd (tidigare kallat socialbidrag) är välfärdsstatens yttersta skyddsnät och tanken med detta är att alla som bor i Sverige ska ha rätt till det nödvändigaste för sitt uppehälle, så som t.ex. mat och boende. Det är till för att de människor som av olika anledningar inte själva klarar sin försörjning under en tid ska kunna få ekonomisk hjälp. Den enskildas rätt till ekonomiskt bistånd regleras i socialtjänstlagen.

**Spänningsfält** – I denna studie definieras spänningsfältet som att socialsekreteraren kan ses befinna sig emellan klienten och organisationen. Detta eftersom organisationen ställer vissa krav på hur socialsekreteraren ska utföra sitt arbete, samtidigt som klienten har förväntningar på att socialsekreteraren ska hjälpa denne. Ibland kan socialsekreteraren uppleva svårigheter med att förena klientens intressen med organisationens intressen.

**Stödjande förhållningssätt/roll** – I denna studie ses socialsekreteraren ha till uppgift att stödja klienten i dennes livssituation. Stödet kan t.ex. bestå av samtal som syftar till att motivera och hjälpa klienten att själv finna lösningar för att denne ska kunna förändra sin situation i önskad riktning.

**Kontrollerande förhållningssätt/roll** – I denna studie ses socialsekreteraren ha till uppgift att utöva kontroll gentemot klienten i syfte att utreda dennes rätt till ekonomiskt bistånd. Kontrollen yttrar sig bl.a. då socialsekreteraren ifrågasätter och ställa krav på klienten.



## **2.2 Socialt arbete och Socialtjänsten som organisation**

Det sociala arbetet har ofta sin utgångspunkt i organisationer och för att förstå de villkor och förutsättningar som styr arbetet är det viktigt att ha kunskap och kännedom om hur dessa fungerar och vad som styr dem (Meuwisse & Swärd, 2006). För att få en uppfattning om den makt och den kontroll som finns inlindad i det sociala arbetet som utgår ifrån organisationer använder sig flertalet författare bl.a. Johansson (2007) av begreppet byråkrati. (se även Lipsky, 2010; Meuwisse et al., 2006; Weber, 1978). Johansson beskriver *social dominans* och *legal auktoritet*, dessa typer av makt används i syfte att upprätthålla samt utöva lagar och regler. Han menar att byråkrati kan beskrivas som den administrativa apparat som motsvarar den legala auktoriteten. Makten är då inte personbunden, utan utgörs av en befogenhet som följs av en viss position i en organisation. I Sverige är de flesta socialarbetare verksamma i organisationer inom den offentliga sektorn, vilka kan beskrivas som byråkratiska (ibid.). Arbetet på en myndighet innefattar dock inte endast makt och kontroll, utan det förekommer även en serviceskyldighet, vilken tydliggörs av Förvaltningslagen (1998:386). Där framgår att myndigheten ska tillhandahålla upplysning, vägledning och råd till medborgarna. Ett annat väl använt begrepp för att beskriva dessa organisationers förutsättningar är Hasenfelds teori om *human service organisation*, även kallade människobehandlande organisationer (Hasenfeld, 1983; Lundström & Sunesson, 2006). Dessa bidrar till att hålla ihop samhället och de kan ses som en produkt av vår välfärdsstat (Hasenfeld, 1983). Det som kännetecknar dem är att arbetsmaterialet är människor som av olika anledningar önskar ta del av välfärdsstatens förmåner. De yrkesverksamma inom dessa organisationer förväntas ta hand om klienten och företräda denne, samtidigt som de också ska ta hänsyn till statens och organisationens intressen. Detta resulterar i att de har till uppgift att både förfoga över klienters rättigheter, men också kontrollera så att denne uppfyller sina skyldigheter (Svensson et al., 2008).

### **2.2.1 Socialtjänsten - det kommunala uppdraget**

Det är upp till varje kommun att organisera hur socialtjänsten i kommunen ska vara uppbyggd. Generellt organiseras verksamheten för ekonomiskt bistånd under kommunens Individ och familjeomsorg [IFO]. Verksamheten är oftast specialiserad men kan även vara integrerad (Bergmark & Lundström 2005; Clevesköld et al., 2011; Lundgren et al., 2009; Petersson, 2005). I de specialiserade organisationerna ansvarar varje enhet för en viss målgrupp eller en viss typ av social problematik, handläggarna kan då vara grupperade under enheter som exempelvis: ekonomiskt bistånd, barn och ungdoms- samt vuxnenheten. Detta medför att klienten kan vara aktuell på flera enheter inom socialtjänsten och handläggas av mer än en socialsekreterare (jmf. Lundgren et al., 2009). I de kommuner som valt en integrerad organisationsmodell handlägger socialsekreteraren alla typer av ärenden. Detta medför att klienten endast behöver handläggas av en socialsekreterare (Clevesköld et al., 2011). Kommunerna kan även välja hur de vill organisera arbetet inom varje enhet. Inom ekonomiskt bistånd kan arbetsgruppen t.ex. vara indelad så att vissa socialsekreterare endast handlägger unga bidragstagare medan andra handlägger vuxna (jmf. Lundgren et al., 2009).

## 2.3 Socialtjänstlagen och ekonomiskt bistånd

Syftet med ekonomiskt bistånd (tidigare kallat socialbidrag) är att människor ska kunna få ekonomisk hjälp under kortvariga perioder då de har svårt att försörja sig själva. Ekonomiskt bistånd är det yttersta skydds nätet och ska träda i kraft då välfärdssystemets generella socialförsäkringar inte kan erhållas eller då de är otillräckliga (Socialstyrelsen, 2003). Socialtjänstlagen är en målinriktad ramlag, vilket innebär att den i första hand beskriver vad som ska uppnås och inte hur detta ska göras. Den övergripande målsättningen med Socialtjänstlagen speglas av lagens inledande portalparagraf, där det framgår att: *”Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor, aktiva deltagande i samhällslivet.”* (2001:453, 1 kap. 1§, 1st.). Syftet med socialtjänstlagen är att individens egna resurser ska stärkas och kompletteras, socialtjänsten får ej ta ifrån individen ansvaret utan ska utgå ifrån att varje individ ansvarar för sitt eget liv (Socialstyrelsen, 2003).

I Socialtjänstlagen regleras rätten till ekonomiskt bistånd och där framgår att: *”Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.”* (2001:453, 4 kap. 1§ 1st.). Försörjningsstödet utgår från en riksnorm som varje år fastställs av regeringen. Vid behovsbedömning av ekonomiskt bistånd utgår handläggaren från riksnormen, vilken avgör vilka personliga kostnader ett hushåll bör erhålla för att uppnå en skälig levnadsnivå under den aktuella månaden. Dessa personliga kostnader innefattar t.ex. mat, hygienartiklar och kläder. Socialsekreteraren kan dock, efter bedömning, bevilja biståndet till en högre eller lägre nivå än vad som framgår av riksnormen. Förutom de personliga kostnaderna kan även ekonomiskt bistånd beviljas för t.ex. boendekostnader, hushållsel och arbetsresor. Vad det gäller begreppet livsföring i övrigt innefattar det allt som inte omfattas i försörjningsstödet, men som ändå kan vara nödvändigt för att individen ska uppnå en skälig levnadsnivå. Detta kan vara kostnader avseende t.ex. läkarvård, glasögon, vårdinsatser för missbrukare, hemtjänst m.m. För att den enskilda ska vara berättigad ekonomiskt bistånd krävs dock att behovet ej ska kunna tillgodoses på annat sätt. Detta innebär bl.a. att individen inte kan beviljas ekonomiskt bistånd om den har egna tillgångar samt att möjligheten till att erhålla andra socialförsäkringar ska vara uttömd. För att vara berättigad försörjningsstöd krävs också att den enskilde gör vad den kan för att bidra till sin egen försörjning, vilket t.ex. innebär att den som är arbetslös ska vara aktivt arbetsökande och att den som inte är i stånd att arbeta ska visa giltig sjukskrivning. Socialsekreteraren kan även avslå ansökan om ekonomiskt bistånd om den enskilde inte bidrar till utredningen (ibid.). Socialsekreteraren avgör och bedömer med hjälp av sin kunskap och organisationens riktlinjer vilka utgifter som ska godkännas i normberäkning. Begreppet skälig levnadsnivå är en central del av bedömningen av ekonomiskt bistånd. Vad en individ anses behöva för att uppnå en skälig levnadsnivå kan variera mellan kommuner men också mellan handläggare (Svensson et al., 2008). För att minska godtyckligheten då ekonomiskt bistånd ska bedömas utifrån individens unika situation är det viktigt att socialsekreteraren för en korrekt dokumentation. Dokumentationen ska bl.a. vara till hjälp vid förbättringsarbeten samt hjälpa granskande organ att genomföra systematiska kontroller. Den är även viktig för att säkra den enskildes rätt till en korrekt handläggning (Socialstyrelsen, 2010). Socialtjänstens

dokumentationskrav framgår av Socialtjänstlagen och lyder: “*Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras. Dokumentationen skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.*” (2001:453, 1 kap. 5§ 1st.).

### **3. TIDIGARE FORSKNING**

I detta kapitel presenteras ett urval av den tidigare forskning vi funnit relevant utifrån studiens syfte. Litteraturunderlaget har tematiserats utifrån studiens frågeställningar och de teman som valts är: dualistisk yrkesroll, kontroll, stöd, organisationens påverkan samt hantering av spänningsfältet. Det litteraturunderlag som presenteras i detta kapitel har i första hand sökts genom Högskolans i Gävles biblioteksdata-baser. De databaser som främst använts är Sociological Abstracts, Social Services Abstract och LIBRIS, men även Discovery som är en samsöktjänst har använts, samt google scholar. De sökord som genererat flest träffar under sökningsprocessen är: *social work/er, social welfare, discretion, role-/roleconflict* samt *Street-level bureaucracy*. Dessa sökord har använts både på svenska och på engelska med olika översättningar, de har även använts både enskilt och i kombination med varandra. Vissa av dem har trunkerats och sedan kombinerats för att göra antalet träffar hanterbara. Även material från Socialstyrelsens hemsida har använts i studien.

#### **3.1 Dualistisk yrkesroll**

Flertalet författare belyser den dualistiska yrkesroll som socialsekreterare har i och med att de ska stödja och hjälpa klienten samtidigt som de har krav och förväntningar på sig från organisationen (se bl.a. Byberg, 2002; Carlsson, 2003; Marttila et al., 2012; Meuwisse et al., 2011; Musil et al., 2004; Wörlén, 2010). Enligt Billquist (1999) är socialsekreterarens klientrelaterade arbete motsägelsefullt då de har en dualistisk roll, som å ena sidan är administrativ och kontrollerande, och å andra sidan stöttande och behandlande. Hon menar att det dominerande förhållningssättet för socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd är den kontrollerande och administrativa delen, på grund av kopplingen till ansvaret och förpliktelsen att följa de organisatoriska riktlinjerna. Mötet mellan klient och socialsekreterare bör därför i första hand ses som ett möte mellan klient och organisation. Hon menar att detta möte kan ses skapa en rollkonflikt då socialsekreteraren ser sig själv både som bödel och hjälpare. Att socialsekreteraren kan ses som klientens bödel beror på att det ibland åligger denne att fatta beslut som går klienten emot och sedan delge klienten detta. Klienten har en påverkan på hur socialsekreteraren klarar av att kombinera de olika rollerna. Om klienten anpassar sig till de organisatoriska ramar och följer de krav som ställs tycks det enligt Billquist vara enklare för socialsekreteraren att vara både kontrollerande och stödjande. Marttila, Johansson, Whitehead och Burström (2012) menar att socialsekreterarens dualistiska yrkesroll bottnar i att socialtjänsten som organisation är administrativ och kontrollerande samtidigt som den har en önskan om att vara hjälpare och stödjande. Carlsson (2003) beskriver det dubbla uppdrag som socialsekreteraren har genom att både betrakta organisationen och klienten som socialsekreterarens uppdragsgivare. Detta grundar han i att

socialsekreterarens arbete sker inom de organisatoriska ramar som socialtjänsten utgör och på uppdrag av samhället genom politiker, men att socialsekreteraren även har ett uppdrag från klienten, i att hjälpa denne att ta vara på sina rättigheter och ge stöd.

### **3.1.1 Kontroll**

Marttila et al. (2012) beskriver att socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd arbetar i förhållande till organisationens riktlinjer och de lagar som är aktuella för yrkesutövandet. Socialsekreteraren kräver och förväntar sig av klienten att denne anpassar sig efter dessa riktlinjer, som utgör grunden för att beviljas ekonomiskt bistånd. Det som vi i denna studie har valt att beteckna som den kontrollerande rollen beskrivs av Marttila et al. (2012) som den administrativa rollen och innefattar bl.a. bedömning, dokumentation och utbetalning. Wörlén (2010) har undersökt vad som styr socialsekreterare i deras beslutsfattande och de upplevde sig i hög grad vara styrda av lagstiftning. Denna utgjorde, tillsammans med organisationens riktlinjer, ett underlag för bedömningar och beslut. Socialsekreterarens kontrollerande roll gentemot klienten utgår alltså från vad lagar och riktlinjer uppger att klienten bör uppfylla för att kunna erhålla hjälp, då socialsekreteraren utifrån detta kontrollerar om denne uppfyller kraven eller ej.

### **3.1.2 Stöd**

Billquist (1999) menar att socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd kan vara stödjande och behandlande i mötet med klienten, och att socialsekreteraren har till uppgift att vara ett emotionellt stöd. Denne ska lyssna och ställa frågor. Frågorna kan ses vara strikt styrda av organisatoriska krav, vilket ofta bidrar till en ojämn maktbalans i kommunikationen. Utredningsprocessen är styrd av organisatoriska ramar men socialsekreteraren kan trots detta arbeta stödjande genom sitt sätt att vara, så att kommunikationen mellan parterna blir mer än bara ett informationshämtande. Marttila et al. (2012) menar att Socialsekreteraren har i uppdrag att skapa goda förutsättningar för klienten genom att stärka dennes motståndskraft i att kunna hantera svåra situationer. I arbetet med ekonomiskt bistånd ska denna motståndskraft skapas för att bidra till klientens självförsörjning. Hur socialsekreteraren i praktiken väljer att arbeta stödjande med klienten är ofta upp till varje socialsekreterare och de har också ofta möjlighet att själva avgöra hur mycket tid de kan lägga på denna syssla. Vilket kan bero på att de ofta själva får prioritera sina arbetsysslor (se även Wörlén, 2010). Carlsson (2003) betonar den relationella aspekten av hjälpprocessen och menar att socialsekreterarens maktposition gentemot klienten gör relationsskapandet extra viktigt då en bra relation dem emellan kan minska känslan av underläge hos klienten. Han menar att en relation präglad av ömsesidighet, respekt, stöd samt att klienten får känna sig delaktig i förändringsprocessen, är viktiga faktorer för en gynnsam hjälpprocess. Marttila et al. (2012) menar att det kan ta lång tid att bygga upp en relation där klienten känner tillit inför socialsekreteraren, vilket kan bero på att socialsekreterarens position gör att relationen till klienten präglas av ett ojämnt maktförhållande. (För vidare läsning om makt se t.ex: *“claiming power-in-relation: “exploring the ethics of connection”* av Mary Gray)

### **3.2 Organisationens påverkan**

Byberg (2002) har undersökt hur organisationens uppbyggnad och struktur påverkar socialsekreterarens yrkesutövning samt vilken kontroll som utövas gentemot klienten. Strukturen som en kommun använder visade sig även påverka huruvida kommunen hade höga eller låga kostnader avseende ekonomiskt bistånd. De kommuner som hade förhållandevis höga kostnader för försörjningsstöd var de kommuner där handläggarna hade stor handlingsfrihet. Handläggarna fick i stor utsträckning själva organisera sitt arbete och graden av kontroll från organisationen var låg. Detta arbetssätt visade sig medföra hög personalomsättning och det fanns en osäkerhet över ansvarsfördelningen på arbetsplatsen. I lågkostnadskommunerna var arbetet med försörjningsstöd specialiserat. Arbetssättet och arbetsuppgifterna var i högre grad standardiserade vilket bidrog till att socialsekreterarna kände sig tryggare i sin yrkesroll och med sina arbetsuppgifter. Dessa socialsekreterare ställde också högre krav på klienterna och utövade en högre grad av kontroll gentemot dem. I kommunerna med hög kontroll hade ledningen bättre insyn i det arbete som socialsekreterarna utförde. Byberg menar att ett minskat handlingsutrymme för socialsekreteraren ökar rättssäkerheten för klienten då en mer standardiserad handläggning kan bidra till minskad godtycklighet.

Även Morén, Blom, Lundgren, och Perlinski (2010) har undersökt socialsekreterares arbetsförhållanden och kommit fram till att de som arbetar i specialiserade organisationer inte har lika mycket utrymme för att arbeta stödjande med klienterna. Klientens påverkansmöjlighet till beslut som tas i specialiserade organisationer anses också vara mindre. Meuwisse, Scaramuzzino och Swärds (2011) forskningsresultat visar att de socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i specialiserade organisationer är mindre tillfreds med sitt arbete och sina arbetsuppgifter än andra socialsekreterare. Speciellt de som uteslutande arbetar med ekonomiskt bistånd upplever en högre arbetsbelastning än andra grupper, de upplever sig ofta arbeta under oacceptabel tidspress vilket medför att de inte kan utföra arbetet så väl som de önskar. Detta har visat sig inte bara gälla i Sverige utan i samtliga av nordens länder. Carlsson (2003) menar att det är viktigt för socialsekreterare att arbeta inom en organisation som tillåter denne att ha ett professionellt handlingsutrymme, för att kunna åstadkomma en hjälpprocess tillsammans med klienten.

### **3.3 Hantering av spänningsfältet**

Musil, Kubalcikova, Hubikova, och Necasova (2004) menar att socialarbetare har osäkra arbetsförhållanden på så vis att de ofta utsätts för dilemman där de tvingas välja mellan att behaga klienten eller att behaga organisationen. De har definierat två olika förhållningssätt som socialsekreterare kan ha till detta dilemma, där den ena gruppen anpassar arbetssättet efter organisationens ramar på ett sätt som missgynnar klienten, medan den andra gruppen försöker att gynna klienten genom att förändra arbetssättet. Deras studie har dock fått kritik av Evans och Harris (2006) bl.a. utifrån att de hävdar att svaren från vissa av socialsekreterarna i studien visar allvarliga brister i kunskap och förståelse vad det gäller det sociala arbetets förutsättningar och organisationens ramar. Marttila et al. (2012) menar att det kan vara svårt för socialsekreterare att finna balans mellan den stödjande rollen och den mer auktoritära

rollen, och att de som är nya i yrkesrollen ofta har störst svårigheter med detta. Att hitta denna balans är dock av yttersta vikt för välmåendet enligt Graham och Shier (2009). De menar att socialsekreterare som har god kännedom om de begränsningar och de möjligheter som yrkesrollen medför känner ökad trygghet i sitt yrkesutövande, vilket ökar välmåendet.

## 4. TEORETISKA PERSPEKTIV

Detta kapitel inleds med en beskrivning av teorin om handlingsutrymme. Vi valde denna teori i ett tidigt skede av studien därför att vi ansåg att den beskrev de arbetsförhållanden som råder inom socialtjänsten på ett sätt som gjorde den användbar utifrån studiens syfte. Den har utgjort grunden för skapandet av intervjuguiden och således den empiriska datainsamlingen, varpå den utgör studiens teoretiska ram. Kapitlet fortsätter med en beskrivning av ett rollteoretiskt perspektiv. Denna teori valdes därför att den ansågs kunna illustrera socialsekreterarens dualistiska yrkesroll på individ- och gruppnivå, vilket ansågs nödvändigt då den tidigare valda teorin främst bidrog till en förståelse på makronivå. Utifrån studiens syfte ansågs det nödvändigt med en teori som kan användas för att förstå socialsekreterarens dualistiska yrkesroll på mikro- och mesonivå.

### 4.1 Gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme

Michael Lipsky (2010) beskriver i sin teori ”*Street-Level Bureaucracy*” de arbetsförhållanden som råder för de offentligt anställda tjänstemän vars arbete är att förmedla politiska beslut till medborgarna. Han kallar dem ”*street-level bureaucrats*”, (gräsrotsbyråkrater svensk översättning enligt Johansson, 2007). Det som kännetecknar en gräsrotsbyråkrat är att de arbetar längst ner i organisationshierarkin och att de befinner sig i mötespunkten mellan organisation och samhälle vilket medför att de har direktkontakt med medborgare utanför organisationen i det dagliga arbetet (Lipsky, 2010; Johansson, 2007). Socialsekreterarens arbetsförhållanden kan ses likna de arbetsförhållanden som råder för gräsrotsbyråkraten. Andra yrkeskategorier som också kan liknas med denne är bl.a. poliser, lärare och sjukvårdspersonal.

Handlingsutrymmet utgörs av de resurser och begränsningar arbetet medför, och det är ofta relativt stort vad det gäller att besluta över organisationens förmåner och sanktioner i förhållande till arbetare i andra organisationer som befinner sig lika långt ner i organisationshierarkin (ibid.). Socialsekreterare i Sverige kan anses ha förhållandevis mycket handlingsfrihet (Marttila et al., 2012; Wörlén, 2010) de är dock tvungna att rätta sig efter beslut som tas högre upp i organisationshierarkin, både av chefer och av politiker. Det är viktigt att socialsekreteraren har god kännedom om organisationen som den är verksam inom då deras handlingsutrymme ytterst definieras av organisationens regler. (Marttila et al., 2012). Lipsky (2010) menar att handlingsutrymmet ofta är nödvändigt utifrån att arbetet innefattar situationer som är alltför komplexa för att lösas utifrån en färdig manual. Handlingsfrihet behövs i möte med människor som befinner sig i utsatta situationer, eftersom höga krav ställs på att gräsrotsbyråkraten ska vara flexibel och kunna visa medkänsla. Dessa yrkesverksamma

är också ofta de enda i organisationen som besitter kunskap både om organisationen och om dess klienter, vilket också bidrar till ökad handlingsfrihet. Handlingsutrymmet är dock inte utan begränsningar då det finns regler och riktlinjer skapade högre upp i organisationshierarkin som styr arbetaren. Förutom detta styrs de även ofta av den kultur och de normer som skapas inom arbetsgruppen samt av de egna föreställningarna om yrkesrollen (se även Johansson, 2007). Handlingsutrymmet utgår ofta från en organisation vars målsättning innehåller motsättningar. Detta medför en inbyggd konflikt i att hantera motstridiga förväntningar, där organisationen har sina krav och klienten sina önskemål (ibid.). Detta kan illustrera socialsekreterarens dualistiska yrkesroll i spänningsfältet mellan klient och organisation. Svensson et al (2008) definierar handlingsutrymme som att det existerar i spänningsfältet mellan organisationens uppdrag och klientens intresse. När klientens intresse och organisationens uppdrag avviker från varandra, t.ex. då socialsekreteraren kontrollerat klienten och bedömer att denne inte har rätt till ekonomiskt bistånd synliggörs spänningsfältet. Johansson (2007) menar att handlingsutrymmet bygger på en viss grad av kontroll där organisationens inre och yttre gränsdragningar ska upprätthållas. Kontrollen innebär att gräsrotsbyråkraten har till uppgift att utreda om klienten är berättigad den service som organisationen kan erbjuda, och om den uppfyller de krav som organisationen ställer, samt att klienten ej missbrukar systemet.

Handlingsutrymmet är begränsat på så vis att gräsrotsbyråkrater ofta har knappa resurser i förhållande till sitt uppdrag, vilket medför en hög arbetsbelastning. Ofta upplevs svårigheter med att uppfylla de krav och förväntningar som riktas mot dem och det är heller inte ovanligt att de inte upplever sig kunna utföra arbetet på ett tillfredsställande sätt. De tvingas även prioritera bland sina arbetsuppgifter och det är vanligt i pressade situationer att de synliga uppgifterna får högsta prioritet. Detta är arbetsuppgifter som är synliga för klienten eller allmänheten som t.ex. att göra utbetalningar. Det kan också påverka relationen till klienten negativt om detta inte sköts som utlovat. Relationen med klienten är speciell på det viset att den ofta inte är frivillig från klientens sida. Ofta erbjuder organisationen service och tjänster som medborgaren endast tillhandahåller om de inte kan tillgodose behovet själva. Gräsrotsbyråkraten får ofta i sitt arbete ta emot klagomål från klienter, då denne är länk mellan organisation och klient och har till uppgift att delge klienten beslut. Även om relationen dem emellan genomsyras av ett ojämnt maktförhållande är klienten inte hjälplös i relationen, då denne ofta behöver lämna samtycke till det som utförs. Det är även klienten som har kunskap om sin situation och sina resurser (Johansson, 2007).

Evans och Harris (2004) lyfter fram och behandlar centrala argumentationslinjer i debatten om socialsekreterarens handlingsutrymme. De menar att det finns två olika sidor, där den ena sidan anser att det handlingsutrymme som finns är nödvändigt för det sociala arbetet, medan den andra sidan anser att det borde reduceras kraftigt. Gemensamt är dock att båda dessa sidor utgår ifrån att handlingsfrihet är önskvärdt och att det är någonting de antingen har eller saknar. Evans och Harris ifrågasätter alla dessa antaganden och hävdar att handlingsutrymme i sig varken är av ondo eller av godo. De menar även att det aldrig är statiskt, utan att det istället bör mätas på en skala som innebär mer eller mindre handlingsutrymme. Att minska handlingsutrymmet kan vara problematiskt då fler lagar och riktlinjer kan leda till att det

istället ökar. Musil et al. (2004) menar att socialsekreterare kan skapa beteendemönster och kulturella mönster inom arbetsgruppen som leder till att den enskilda socialsekreterarens handlingsutrymme minskar. Fördelen är att dessa kan bidra till trygghet då de ofta medför en känsla av att alla gör lika.

## 4.2 Rollteori

Enligt Ashforth (2001) finns två dominerande perspektiv inom rollteorin, det *symboliskt interaktionistiska* och det *strukturfunktionalistiska*. Inom symbolisk interaktionism definieras roller som framväxande och förhandlingsbara överenskommelser mellan individer. Strukturfunktionalismen definierar roller som funktioner i ett socialt system, där de är associerade till rättigheter och skyldigheter som medföljer en viss social position i ett gemensamt *värdesystem*. Enligt Svensson (1992) formas sociala roller i en process med andra, där de yttre förhållandena har inverkan på den enskilde individens beteende. De roller som *internaliseras* accepteras av individen och används för att knyta an till samhället. Enligt Nilsson (1996) kan rollteorin fungera som en förklaringsmodell till människors agerande och handlande utifrån den roll som denne förväntas uppvisa i en given position, där människan ansluter sig till rådande värderingar i en social gemenskap.

Trost och Levin (2010) använder fyra centrala begrepp inom rollteorin: *position*, *förväntningar*, *beteende* och *roll*. De som ingår i en grupp har olika positioner med olika sorters medlemskap. En position förutsätter att det finns andra positioner som står i relation till denne t.ex. positionen mamma kan enbart existera under förutsättningen att det finns ett barn. Positionerna innehåller förväntningar på hur individen ska bete sig, dessa kan utgöras av formella regler, men också av informella normer. Formella regler kan vara dokumenterade för att ge individen en hänvisning till vad som förväntas av denne, som t.ex. vid en arbetsbeskrivning. De informella normerna får individen ofta lära sig utifrån vilka förväntningar andra har på dennes position. Hur dessa förväntningar tas emot påverkar individens beteende. Beteendet innefattar den operativa delen t.ex. vad individen gör, tänker eller säger, men också vad den inte gör, tänker eller säger. Rollen är summan av det individen har internaliserat av begreppen position, förväntning och beteende. Rollen är således inte statisk utan befinner sig i en ständig förändringsprocess.

### 4.2.1 Rollkonflikt

Enligt Forsén (1978) är en individ alltid innehavare av flera positioner samtidigt. Detta innebär att det kan förekomma olika förväntningar som riktas mot olika positioner och att dessa kan vara svåra att förena. Den yrkesroll som en individ har kan t.ex. innefatta så höga förväntningar att denne har svårt att fullfölja de förväntningar som riktas mot den privata rollen. Forsén har valt att kalla denna typ av konflikt mellan roller för *inter-rollkonflikter*. Han beskriver även *intrarollkonflikter*, vilka uppstår då motstridiga förväntningar riktas mot en roll som individen har. Detta gör att individen behöver ta ställning till vilka förväntningar som den bör uppfylla. En intrarollkonflikt kan även uppstå då det finns oklara förväntningar på vad rollen bör uppfylla eller att det finns brister i socialisationsprocessen som gjort att individens uppfattning om sin roll inte överensstämmer med den gängse uppfattningen. De



rollkonflikter som uppstår på grund av att minst två olika, utifrån kommande förväntningar riktas mot rollen kan lösas genom instrumentell konflikthantering. Det finns två olika typer av instrumentell konflikthantering, där den ena är intressant för denna studie och utgår från en hierarkisk ordning. *Hierarkiprincipen* bygger på att samhället är indelat i olika hierarkiska skikt och att individen är tvungen att förhålla sig till vissa legitimerade prioriteringsordningar. Dessa kan sägas utgöra en mall för hur individen ska hantera oförenliga rollförväntningar på så vis att förväntningarna ges ett värde och ju högre upp i den hierarkiska ordningen som förväntningen kommer ifrån, desto högre prioriteras förväntningen.

Kahn et al. (1964) menar att rollkonflikter uppstår under fyra olika steg. Det första steget innebär att en individ (*rollsändare*) inom samma positionsfält som *rollinnehavaren* upplever en förväntning på rollen som denne ej uppfyller genom sitt beteende. I det andra steget utvärderas beteendet och bedöms av andra individer inom samma positionsfält och de kan då välja att utöva *sanktioner* mot den som inte lever upp till förväntningarna i syfte att ändra individens beteende i önskad riktning. Uppfattas sanktionen kan detta medföra en inre konflikt då den egna rollen inte överensstämmer med de förväntningar som de andra inom samma position har. Det fjärde steget innefattar hur rollinnehavaren hanterar den inre konflikt som uppstår, denne kan då reagera genom att anamma olika copingstrategier.

#### **4.2.2 Copingstrategier**

Copingstrategier kan användas för att hantera de förväntningar som rollinnehavaren upplevs sänts ut av rollsändaren. Enligt Lazarus och Folkman (1984) definieras copingstrategier som beteendemässiga och kognitiva gensvar för att hantera och bemästra stressade situationer. De skiljer på problemfokuserad coping och känslomässig coping. När en individ utsätts för en svår situation kan denne tillämpa den känslomässiga copingen för att bemästra den emotionella utsatthet som upplevs och justera de upplevda känslorna. Exempel på känslomässiga copingstrategier är: distansering, rationalisering, undvikande och ventilering. Distansering innebär att individen försöker skapa en distans mellan sig och den upplevda situationen för att minska den emotionella påfrestningen. Rationalisering är ofta en efterhandskonstruktion där individen försöker försvara en handling som kan anses ha moraliska brister. Undvikande innebär att individen undviker de situationer som framkallar obehagliga känslor. Vid ventilering uttrycker individen sina känslor genom att t.ex. gråta eller skrika. Då känslorna börjar bli hanterbara övergår individen till problemfokuserad coping, vilket är en aktiv strategi för att förändra situationen, med avsikt att lösa problemet. Denna strategi används i ett senare skede eftersom individen då har återfått förmågan att styra över sina kognitiva funktioner. Exempel på problemfokuserade copingstrategier är: konfrontation, handlingsplan, socialt stöd, informationsinsamlande och prioritera. Vid konfrontation sker denna med den eller det som har bidragit till att känslorna uppstått. Handlingsplan innebär att individen gör upp ett mönster för hur denne ska agera i en viss situation. Socialt stöd innebär att individen söker kontakt med andra för att få hjälp att hantera situationen. Vid informationsinsamlande samlar individen på sig kunskap om situationen i syfte att fatta rätt beslut. Prioritering innebär att individen aktivt väljer vad denne vill lägga sin tid och energi på. (För vidare läsning om coping se: *Coping the psychology of what works* av Snyder).

## **5. METOD**

I detta kapitel redovisas studiens design och tillvägagångssätt. Avsnittet inleds med en redogörelse för vår förförståelse. Därefter presenteras studiens forskningsdesign utifrån vetenskapsfilosofisk utgångspunkt, slutledning samt metodval. Nästkommande avsnitt behandlar de förberedelser som genomförts inför den empiriska datainsamlingen. Sedan behandlas genomförandet av empiriinsamlingen, varpå kommande avsnitt beskriver bearbetningen av det insamlade materialet. Därefter följer en redogörelse av studiens tillförlitlighet och dess generaliserbarhet, samt de etiska överväganden som har beaktats.

### **5.1 Förförståelse**

Då forskaren ska inleda ett projekt har denne alltid med sig en förförståelse om ämnet. Den har redan vid första mötet med det som ska studeras en uppfattning om fenomenet som bygger på tidigare erfarenhet, kunskap och föreställningar (Dalen 2008; Olsson & Sörensen, 2011). Vid kvalitativ forskning är det viktigt att lyfta fram och redogöra för forskarens förförståelse, på så sätt undanhåller denne ej sitt eget perspektiv från läsaren (Larsson, 2005; Olsson & Sörensen, 2011). Innan studien påbörjades hade vi båda arbetat som socialsekreterare med inriktning på ekonomiskt bistånd under en kortare period. Vi hade även en vag teoretisk förståelse, då ämnet har berörts i kurslitteratur under utbildningens gång. Vår uppfattning var att de förväntningar som riktas mot socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd ibland kan upplevas som motstridiga och att yrkesrollen därmed kan ses vara dualistisk. Vi är medvetna om att vår förförståelse kan påverka studien på så vis att egna upplevelser, tankar och värderingar kan ha implementeras i materialet. I ett försök att undvika detta har vi strävat efter att ha en neutral hållning och noggrant diskuterat förförståelsens eventuella inverkan på resultatet med varandra under studiens gång. Vi anser dock att vår förförståelse även kan vara till fördel då den kan vara en kunskapsstillgång och tillföra ytterligare djup. Detta eftersom den hjälper oss att relatera till materialet på ett djupare plan än vad någon som helt saknar erfarenhet av yrkesrollen som socialsekreterare kanske skulle göra.

### **5.2 Forskningsdesign**

#### **5.2.1 Vetenskapsfilosofisk utgångspunkt**

Enligt Kvale och Brinkmann (2009) syftar det fenomenologiska perspektivet till att förstå sociala fenomen utifrån individers eget perspektiv samt beskriva hur deras livsvärld ser ut och upplevs. (Se även Grinell & Unrau, 2011). Enligt Olsson och Sörensen (2011) är det viktigt inom fenomenologin att den som genomför en undersökning sätter sin förförståelse åt sidan. Den anses inte vara betydande då det är den uppfattade verklighet för det som undersöks som ska studeras. I denna studie har inspiration tagits ur den fenomenologiska läran på så vis att respondenternas upplevelser har varit i fokus vid insamlingen av det empiriska materialet, utifrån att studiens syfte är att undersöka hur socialsekreterare upplever sin yrkesroll. Även det verktyg som använts för att bearbeta det empiriska materialet kan ses vara av

fenomenologisk karaktär, utifrån att inspiration hämtats från Kvale och Brinkmanns (2009) modell av meningskoncentrering, vilken har sin grund i fenomenologi.

### **5.2.2 Slutledning**

En induktiv slutledning innebär att forskaren utgår från det empiriska materialet i syfte att skapa en teori, medan den deduktiva slutledningen innebär att forskaren istället utgår ifrån teorier för att kunna dra slutsatser om hur saker fungerar/ser ut i verkligheten. Att en studie har en abduktiv slutledning innebär att den är av både induktiv och deduktiv karaktär (Larsson, 2005; Olsson & Sörensen, 2011). Alvesson och Sköldbergs (2008) menar att den abduktiva ansatsen kan vara lämplig om studiens utgångspunkt består av både teoretiska föreställningar och empiriskt material. I denna studie valdes först en teori, om gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme, vilken användes i utformandet av intervjuguiden och på så vis utgjorde grunden för den empiriska datainsamlingen. Utifrån det empiriska materialets innehåll valdes sedan rollteorin. Studien har således utgångspunkt i både teori och empiri, varpå den har drag av en abduktiv slutledning.

### **5.2.3 Metodval**

Enligt Kvale och Brinkmann (2009) ska den kvalitativa metoden användas för att försöka skapa förståelse för människors beteende och studera människans livsvärld inifrån. Metoden används ofta för att försöka besvara frågor som hur eller varför, medan den kvantitativa metoden istället försöker besvara frågor om hur mycket, eller hur många (se även Alvesson och Sköldberg, 2008; Grinell & Unrau, 2011). Utifrån detta valde vi att utgå ifrån en kvalitativ forskningsansats. Vi valde att använda oss av fokusgruppintervjuer som är en kvalitativ intervjuteknik. Enligt flera författare består fokusgrupper av informanter med gemensamma nämnare (Bloor, 2001; Greenbaum, 1988; Puchta & Potter, 2004). För studien är de primära gemensamma nämnarna att samtliga respondenter har arbetstiteln socialsekreterare och arbetar med att handlägga ekonomiskt bistånd. Enligt Puchta & Potter (2004) är det också viktigt att det finns ett klart syfte med studien för att en fokusgrupp ska vara lämplig som metod. En fokusgruppintervju bidrar till att respondenterna kan lyssna till hur andra personer i gruppen hanterar situationer som de själva konfronteras med. Respondenterna kan då i dialog skapa förståelse för varandras handlingssätt och upplevelser (Billinger, 2005; Morgan, 1998a). Greenbaum (1998) anser att fokusgrupper kan skapa en tryggare förutsättning för respondenter då människor generellt känner sig säkrare då de talar om ett ämne i en gruppdiskussion. Det kan leda till att diskussionen blir mer spontan och ärlig men också att respondenterna känner att de har tid att fundera och reflektera. De stimuli som ges av de andra deltagarnas inlägg i diskussionen kan komma att generera ytterligare funderingar och svar, vilket kan leda till en informationsrikare beskrivning än vid en enskild intervju.

Fokusgrupper består generellt av sex till åtta respondenter då metoden brukar användas för att genomföra marknadsundersökningar (Bloor et al. 2001; Greenbaum, 1998). Flera författare menar dock att fokusgrupper kan bestå av ett mindre antal respondenter då forskaren vill studera upplevelser inom vissa specifika ämnen eller vill använda specifika individer till

undersökningen. Dock bör de vara minst två för att metoden ska kunna kallas för fokusgruppintervju (Morgan 1998b; Pugsley, 1996; Thomas, 1999). En grupp med få respondenter kan generera bättre diskussioner mellan respondenterna då alla bör få utrymme att komma till tals till skillnad från en grupp med många respondenter (Morgan 1998b; Thomas, 1999). Nackdelen med få respondenter är att om en respondent är återhållsam i diskussionen blir fokusgruppen mer som en enskild intervju där moderatorn ställer frågor och får svar från respondenterna. Även större grupper kan ha sina nackdelar. Då gruppen är stor och många vill uttrycka sin åsikt kan vissa individer inom gruppen dominera diskussionen så att de andra ej får utrymme att uttrycka sig (Morgan, 1998a; Puchta & Potter 2004).

## **5.3 Förberedelser inför intervjuer**

### **5.3.1 Urval av informanter**

Vi begränsade oss till att undersöka socialsekreterare som arbetade med ekonomiskt bistånd. Samtliga av våra respondenter arbetade i specialiserade organisationer, eftersom vi önskade undersöka socialsekreterare som endast arbetade med att handlägga ekonomiskt bistånd. För att få tillgång till fältet kontaktade vi behöriga enhetschefer vid två mellanstora kommuner i södra norrland och informerade dem om syftet med studien. Vi kontrollerade med enhetscheferna om det var möjligt för oss att genomföra fokusgruppintervjuer med socialsekreterarna. Efter att vi fått ett godkännande diskuterade vi tillsammans och kontrollerade med litteratur vilken urvalsmetod som skulle användas för att välja respondenter.

För att kunna genomföra ett lämpligt urval bör forskaren enligt Dalen (2008) ha en förståelse för det fält som ska komma att undersökas. Då vi tidigare arbetat i de valda kommunerna valde vi att använda den subjektiva urvalsmetoden. Den beskrivs av May (2001) och Denscombe (2000) som att undersökaren handplockar individer med vissa särskilda egenskaper till syftet av studien. Vår önskan var att våra respondenter skulle vara värtaliga och öppna inför att diskutera om yrkesrollen i grupp. Utifrån detta försökte vi att skapa grupper där respondenterna hade ett empatiskt förhållningssätt gentemot varandra, trots att de kunde uppleva skillnader. Då upplevelsen lyfts fram med andra i en dialog kan respondenterna både ifrågasätta men också lyssna och analysera vad de andra har att säga (Morgan, 1998a). Vi avslutade sökandet då vi hade tre respondenter per kommun. Eftersom kommunerna vi undersökte var relativt små hade de inte möjlighet att avsätta fler socialsekreterare för intervjuerna. Det var en risk som kunde ha påverkat studien om det hade uppstått bortfall. Vi ansåg dock att det var fördelaktigt att använda sig av tre personer då risken var mindre att det uppstod stressade situationer för respondenterna då intervjuerna genomfördes på deras arbetstid samt att alla kunde ges möjlighet att uttrycka och utveckla sin åsikt. Då två fokusgruppsintervjuer genomförts med yrkesverksamma inom två olika kommuner var förhoppningen att få informationsrikt material med nyanserade täta beskrivningar.

### **5.3.2 Missivbrev**

Innan intervjun valde vi att skicka ett missivbrev till respondenterna så att de skulle få en förberedande skriftlig information inför fokusgruppintervjun. I missivbrevet presenterar vi oss och ger information om hur respondenterna kan kontakta oss och vår handledare om frågor eller funderingar skulle uppstå. Vi beskriver studiens syfte, de etiska principer som vi ska följa samt vad respondenterna behövde förbereda sig med (Se bilaga 1).

### **5.3.3 Intervjuguide**

Enligt Eliasson (2006) kan intervjuarna sammanställa en intervjuguide innan intervjun genomförs, där frågor kan samlas ihop till olika frågeområden eller teman. Denna guide kan sedan fungera som en mall för frågeställning under intervjutillfällena. Intervjuguiden kan vara mer eller mindre strukturerad, där frågorna i olika hög grad styr intervjusamtalet. Forskaren bör läsa relevant litteratur på området innan intervjuguiden skapas, då kännedom om området krävs för att forskaren ska kunna ställa relevanta frågor under intervjun (Kvale och Brinkmann, 2009). Inför våra fokusgruppintervjuer sammanställdes en semistrukturerad intervjuguide med öppna frågeställningar (Se Bilaga 2.). Intervjuguiden skapades utifrån fyra grundläggande teman: kontrollerande roll, stödjande roll, att kombinera den stödjande och den kontrollerande rollen och handlingsutrymme. Intervjuguidens frågor skapades med utgångspunkt i studiens syfte. Vi valde att tillämpa tidigare erfarenhet inom yrket, tidigare forskning och litteratur som stöd för att skapa intervjuguiden. Intervjuguiden kontrollerades även av vår handledare. Tillsammans med handledare diskuterades olika scenarion som skulle kunna uppstå under intervjun och vilka följdfrågor som kunde bli aktuella att ställa. Intervjuguiden testades även på en privatperson som arbetar som socialsekreterare för att ytterligare kontrollera hur frågorna kunde tolkas och om frågorna kunde ge svar till studiens syfte.

## **5.4 Genomförande av fokusgruppintervjuer**

Intervjuaren ska vara lyhörd för det som sägs under intervjun, men det är också viktigt att intervjuaren reflekterar över vad som inte sägs och att intervjusamtalet genomförs med ett empatiskt förhållningssätt. Intervjuaren bör även ha tidigare kunskap i ämnet som ska belysas för att kunna föra ett initierat samtal (Larsson 2005). Innan vi genomförde våra fokusgruppintervjuer hade vi tagit del av litteratur inom området samt diskuterat med varandra om våra tidigare praktiska erfarenheter som socialsekreterare för att informationsinsamlandet under fokusgruppintervjun skulle bli så bra som möjligt. Utifrån våra tidigare erfarenheter och den litteraturgenomgång som genomförts anser vi oss kunna ha ganska goda förutsättningar för att föra ett initierat samtal med respondenterna. Vi har försökt att anamma ett gott bemötande med ett empatiskt förhållningssätt i våra intervjuer, t.ex. så har vi inte gärna avbrutit informanterna även om deras diskussion hamnat lite utanför det studien avser undersöka.

Intervjuerna genomfördes i ett av samtalsrummen för respektive kommuns socialtjänst. Respondenterna hade själva fått välja rum och vår förhoppning är att de på så vis fick ett rum som de trivs i. Båda intervjuerna fortgick utan yttre påverkan eller att någonting oförutsett

inträffade. Vi använde intervjuguiden som mall under intervjun och för att kontrollera att alla frågor behandlats av informanterna. Frågorna togs dock inte i den ordning som de framställs på intervjuguiden, utan anpassades till den levande diskussion som respondenterna förde. Då vissa av frågorna går in lite i varandra var det även så vid vissa tillfällen att respondenterna diskussion flöt in på närområden och på så vis kunde fler än en fråga besvaras utan att vi behövde störa diskussionen. Vi har båda deltagit vid dessa intervjuer där en av oss har haft en ledande roll som moderator vilket innefattat uppgifter som att presentera syftet med studien, gå igenom de etiska principerna och övrig information, samt under fokusgruppintervjun utgå ifrån intervjuguiden. Den andra har fokuserat på att ställa uppföljnings- och kontrollfrågor, samt deltagit i diskussionen ibland i syfte att lyfta fram egna exempel och på så vis få respondenterna att själva berätta om specifika situationer och ge exempel ur arbetslivet.

#### **5.4.1 Presentation av intervjugruppen**

Respondenterna bestod av totalt sex individer under två intervjutillfällen, med tre respondenter vid varje fokusgrupp. Samtliga av dem är kvinnor och deras ålder varierar mellan 24-60 år. De hade olika mycket erfarenhet av att arbeta inom socialtjänsten. Den som har minst erfarenhet har arbetat i ungefär sex månader, medan den med mest erfarenhet har arbetat i cirka 15 år.

### **5.5 Bearbetning av det empiriska materialet**

#### **5.5.1 Transkribering**

Fokusgruppintervjuerna spelades in med diktafon för att sedan transkriberas. Transkriberingen genomfördes genom att spela upp materialet och föra över det från talspråk till skriftspråk. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) innebär transkriberingsstadiet i en forskning att empirin förbereds för analys men också att transkriberingen är en del av analysen. Vi transkriberade en intervju var och innan transkriberingen påbörjades hade vi diskuterat noggrant hur transkriberingen borde genomföras för att intervjuerna skulle transkriberas på ett så likartat vis som möjligt. Den som transkriberade påbörjade transkriberingen samma dag som intervjuerna hade genomförts. Detta för att kunna ha ett starkt minne av vad som hände under intervjun, då vissa av respondenterna använde gester för att förklara hur de menade vid vissa tillfällen. Vi anser det fördelaktigt att ha transkriberat tätt inpå intervjuens genomförande då det kan ha stärkt kvaliteten då texten användes i analysen. Vi transkriberade genom att skriva ordagrant vad som sades vid intervjun med få ändringar. Ändringar som vi genomförde var exempelvis att byta ord på "å" till "och" samt "ja" till "jag". Då vi transkriberade den första intervjun innan den andra intervjun genomfördes upplevde vi att vi fick viss hjälp med att förbättra vår intervjuteknik inför genomförandet av den andra fokusgruppintervjun.

#### **5.5.2 Meningskoncentrering**

Efter att det empiriska materialet transkriberats påbörjades analysen på så vis att hela materialet lästes igenom i syfte att skapa en uppfattning om materialet som helhet. Därefter delades materialet in i två olika huvudteman, efter vilken av frågeställningarna de bäst svarade till. I nästa steg lästes materialet inom varje tema igenom och delades upp i

underteman, utifrån vad vi ansåg var mest framträdande och mest relevant utifrån studiens frågeställningar. Vid redovisningen av det empiriska materialet har de citat valts ut som bäst illustrerar det valda temat. Vissa av de citat som används har korrigerats för att garantera informanternas anonymitet, vissa av citaten har också komprimerats så att endast det väsentliga utifrån temaindelningen valts ut. Tillvägagångssättet i bearbetningen av empirin kan ses inspirerats av meningskoncentrering. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) innebär detta att forskaren sammanfattar delar av intervjupersonens uttalanden för att endast presentera huvudinnebörden av det sagda. Denna innebörd får dock ej förändras. De menar att meningskoncentrering sker i steg. Där forskaren börjar med att läsa igenom hela materialet. För att sedan sammanfatta och precisera det centrala i intervjupersonernas uttalanden. Dessa meningsenheter delas in under huvudteman och underteman. Därefter ställs frågor utifrån studiens syfte till det empiriska materialet och svaren sammanställs.

## **5.6 Studiens tillförlitlighet**

### **5.6.1 Validitet och reliabilitet**

*Validitet* och *reliabilitet* är begrepp som har sitt ursprung inom kvantitativ forskning för att säkerställa undersökningars kvalitet (Widerberg, 2002). Enligt Kvale och Brinkmann (2009) innebär validitet att forskaren kontrollerar, ifrågasätter och teoretiserar empirin samt att forskningsstudien behandlar det som den har avsikt att behandla (se även Larsson, 2005). Forskaren ska vara noggrann med att redogöra förutsättningarna för studien, sin teoretiska ansats och sin förförståelse. Vi har strävat efter en transparens i studiens genomförande vilket kan ha ökat studiens validitet. Denna transparens kan ses i tillvägagångssättet av studien där vi haft för avsikt att noggrant redogöra för och motiverat de val som gjorts. Vår förförståelse kan ha påverkat studiens validitet i det som kallas för *forskareffekten* som benämns av Repstad (1999). Enligt Repstad kan det vara problematiskt att vara nära förankrad med det som ska studeras, forskningen behöver dock ej vara olämplig. Forskaren behöver visa noggrannhet med att redovisa sina värderingar och sitt förhållande till forskningsobjektet samt ha ett medvetet förhållningssätt under hela forskningsprocessen och hur detta kan påverka studien. Repstad anser att det även finns styrkor i att ha detta nära förhållande till fältet. Då kvalitativ forskning genomförs försöker forskaren att anamma ett *inifrånperspektiv* vilket kan underlätta då forskaren har en nära relation till det som studeras. De respondenter som ska ingå i studien kan då känna en större tillit och sympati med forskaren, vilket kan generera ett bättre material. Vår närhet till fältet och respondenterna kan ha stärkt studiens validitet då de kan ha öppnat sig mer i fokusgruppintervjuerna än de skulle ha gjort till en okänd intervjuare. Den praktiska kunskap vi har inom fältet har även skapat en viss förståelse för yrkesutövningen och detta kan ha medfört att vi kunnat ställa relevanta intervjufrågor, men också att vi kritiskt kunnat granska respondenternas svar. De svar som erhållits har sedan kunnat bedömas utifrån om de verkar rimliga till de frågor som ställts.

Begreppet reliabilitet innebär huruvida något är tillförlitligt. Inom kvalitativa studier kan det innebära att en annan forskare skulle kunna genomföra intervjuer med samma respondenter och samma mätverktyg och erhålla samma resultat (Kvale & Brinkmann 2009; Larsson 2005; Thurén, 2007). Enligt Merriam (1994) är människors beteende aldrig statistiskt utan i ständig

förändring. Därmed kan en kvalitativ forskning endast ge svar till en upplevelse vid just den tidpunkten. Vilket medför svårigheter med att mäta kvalitativa studiers reliabilitet, då två olika resultat vid olika tidpunkter kan stämma överens med bilden av verkligheten. Merriam menar även att en verklighet aldrig kan återges objektivt på grund av att den som samlar in empirin alltid tolkar materialet genom egna erfarenheter och därmed kan det ej finnas en fullständig garanti för giltighet. Då vi använde en semistrukturerad intervjuguiden som mall och ställde olika följdfrågor till de båda grupperna kan det påverkat reliabiliteten. Kvalitativa metoder av semistrukturerad karaktär sker ofta i en process mellan intervjuare och respondent, enligt Svenning (2003). Han menar därför att reliabiliteten för en kvalitativ studie inte är aktuell i samma utsträckning som för en kvantitativ studie då kvalitativa studier ofta försöker att exemplifiera, medan den kvantitativa studien ofta har som mål att generalisera.

### **5.6.2 Generaliserbarhet**

Enligt Kvale och Brinkmann (2009) syftar generaliserbarhet till att det undersökta ska generera information som kan generaliseras till andra personer i liknande situationer för att mönster ska kunna ses. De mönster som generaliseringen strävar efter är enligt ett humanistiskt synsätt omöjliga eftersom varje individ och situation är unik. Antalet individer som deltagit i studien och urvalsmetoden påverkar också generaliserbarheten, varpå det kan vara svårt att generalisera kvalitativa studier då de ofta har för några informanter. Urvalet i denna studie består av sex personer, varpå det ej bör vara möjligt att generalisera studiens resultat. Syftet med studien är heller inte att generalisera resultatet till samtliga socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd för att ge ett allmängiltigt resultat. Syftet med studien är att beskriva och exemplifiera hur sex socialsekreterare i två olika kommuner kan uppleva sin yrkesroll.

### **5.6.3 Triangulering**

Vi har båda deltagit i hela forskningsprocessen och nyttjat det som Larsson (2005) kallar undersökartriangulering. Denna triangulering med två deltagande forskare vid datainsamlingen och vid analysen av materialet, kan ha bidragit till att fler aspekter av studien har fångats in. Vi har även kunnat kontrollera, ifrågasatt, reflekterat och diskuterat tillvägagångssätten med varandra vilket kan ha ökat studiens kvalitet. I studien har två teorier används vid analysen av empirin, vilket enligt Olsson och Sörensen (2011) kallas teoritriangulering. De menar att användandet av fler teorier kan bidra till att öka studiens kvalitet genom att ge en bild av empirin ur olika synvinklar (se även Larsson, 2005). Vi anser att de valda teorierna för studien har bidragit med olika synvinklar bl.a. utifrån att de belyser det studerade fenomenet utifrån olika nivåer.

## **5.7 Etiska överväganden**

I de etiska övervägandena i studien har Vetenskapsrådets forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning försökt användas (Vetenskapsrådet, 1990). Principerna har tagits fram för att vägleda forskare hur de ska förhålla sig till *individskyddskravet* och *forskningskravet*. Individskyddet syftar till att forskningen ej ger



otillbörlig insyn i individens privatliv eller utsätter individen för lidande. Forskningskravet syftar till att den forskning som bedrivs genererar samhällsnyttig information av god kvalitet (Kvale & Brinkmann, 2009). *Informationskravet* innefattas av individskyddskravet, forskaren ska informera deltagarna om deras deltagande i forskningen och de villkor som råder. Forskaren ska även informera om att deltagandet är frivilligt samt att uppgiftslämnarna har rätt att avbryta när de så väljer. *Samtyckeskravet* innebär att forskaren frågar uppgiftslämnarna om de samtycker till att delta i forskningen. *Konfidentialitetskravet* innebär att forskaren avkodar personliga uppgifter så att uppgiftslämnarna ej kan identifieras av utomstående. *Nyttjandekravet* innebär att insamlad information om den enskilda personen inte får lämnas ut för kommersiella, eller andra icke-vetenskapliga syften (Vetenskapsrådet, 1990).

I denna studie har kraven följts på så vis att respondenterna har erhållit ett missivbrev med information om studiens syfte och att deltagandet var frivilligt. Vid intervjun har respondenterna även informerats om hur intervjuaterialet ska komma att användas med begränsning till enbart denna studie samt att deltagandet är frivilligt, och att de hade möjlighet att närhelst avbryta intervjun. De har också informerats om att studien kommer att publiceras som allmän handling då den blir godkänd. Vid genomförandet av intervjuerna tillfrågades respondenterna om de samtyckte till att intervjun spelades in. De har även blivit informerade om att de kommer att avidentifieras i studien, detta genom att materialet avkodas så det ej ska framgå vilken kommun respondenterna arbetar för samt personlig information om dem. Förutom detta har vi också uppgett våra telefonnummer både i missivbrevet och vid intervjutillfället så att de haft möjlighet att höra av sig om de undrat över något som rör studien.

## **6. REDOVISNING AV RESULTAT OCH ANALYS**

I detta kapitel redovisas studiens resultat och delar av det empiriska materialet. Kapitlet är indelat efter två huvudteman, vilka utgörs av studiens två frågeställningar. Under varje temarubrik finns ett avsnitt där de viktigaste resultaten avseende frågeställningen sammanfattas. Detta följs av en redogörelse för resultatet där utvalda delar av det empiriska materialet redovisas i form av citat, samt en analys på hur det kan tolkas utifrån ett rollteoretiskt perspektiv, samt utifrån teorin om handlingsutrymme.

### **6.1 Tema 1: Hur upplever socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd spänningsfältet mellan stöd och kontroll**

Resultatet från studien visar att socialsekreterare upplever svårigheter med att kontrollera klienten och samtidigt ge denne stöd. Svårigheterna verkar främst uppstå då socialsekreteraren tvingas delge klienten beslut som inte ligger i linje med dennes önskningsar. I teorin om handlingsutrymme (Johansson, 2007) beskrivs detta som en svårighet att kombinera klientens och organisationens önskningsar och att detta framstår som tydligast då förväntningarna går isär. I vårt empiriska material upplever vi att socialsekreterarna är överens om att det som kännetecknar en bra socialsekreterare är att denne ska kunna ha en

god relation även med de klienter vars ansökan om ekonomiskt bistånd avslås. Vårt empiriska material visar även att den kontrollerande rollen, som kan ses vara ett krav från myndigheten i första hand, verkar ha företräde framför den stödjande rollen. Detta är visserligen också en förväntning från myndigheten men verkar utövas mer i mån om tid. Samtliga socialsekreterare uttrycker en önskan om att få mer tid och utrymme i det dagliga arbetet att kunna arbeta stödjande och motiverande. Utifrån teorin om handlingsutrymme beskriver Johansson (2007) hur gräsrotsbyråkrater ofta upplever att de arbetar under resursbrist, varpå de tvingas prioritera bland sina arbetsuppgifter. Han menar att de som arbetar inom organisationer som har till uppgift att betala ut pengar ofta prioriterar denna syssla framför andra eftersom det kan skapa mycket motstånd hos klienten om denna funktion inte sköts som utlovat. För att tydliggöra studiens resultat har det empiriska materialet tematiserats utifrån vad socialsekreterarna upplever ingår i den stödjande rollen respektive den kontrollerande rollen, detta görs i syfte att skapa en bild av respektive sidor i spänningsfältet. I praktiken verkar rollerna dock flyta ihop då de ska utövas av samma person samtidigt, varpå denna uppdelning främst är en teoretisk hjälp. Vad som ingår i socialsekreterarnas kontrollerande roll respektive stödjande roll har sammanfattats i en tabell (se tabell 1).

<b>Kontrollerande roll</b>	<b>Stödjande roll</b>
”Lagens väktare”	Empatiskt bemötande
Organisationens riktlinjer	Slussa klienten rätt
Administrativa sysslor	Individuellt bemötande

**Tabell 1.** I spänningsfältet mellan kontroll och stöd finns olika förväntningar på hur socialsekreteraren ska arbeta kontrollerande respektive stödjande. Denna tabell illustrerar dessa två förhållningssätt och sammanfattar vad socialsekreterarna upplever ingår i den kontrollerande rollen och den stödjande rollen.

### **6.1.1 Kontrollerande roll**

#### **”Lagens väktare”**

Vi kan av det empiriska materialet urskilja att socialsekreterarna upplever ett högt organisatoriskt tryck och detta ställer höga krav på dem i yrkesutövandet. Yrkesutövningen innefattar även makt då socialsekreteraren har till uppgift att kontrollera klienten. IP (Intervjuperson) 6 beskriver detta: “man har ju väldig makt...just det här med att kontrollera. Vi kontrollerar ju t.ex. antal sökta arbeten och närvaro på praktik och sådant.”. Utifrån teorin om handlingsutrymme beskriver Johansson (2007) att gräsrotsbyråkraten ofta är tvungen att kontrollera huruvida klienten uppfyller de krav som organisationen ställer, om den är i behov av servicen som erbjuds samt kontrollera så att denne inte missbrukar systemet. Det empiriska materialet visar att socialsekreterarna upplever det viktigt att kontrollera klienten

för att kunna avgöra dennes rättigheter till bistånd. Detta kan illustreras av ett citat från IP 4: *“Vi har ju ett jättestort ansvar, för vi sitter ju faktiskt och bevakar lagen...”*. Det IP 4 uttrycker kan utifrån Trost och Levins (2010) rollteori tolkas som förväntningar som kommer med den position hon har som socialsekreterare. Dessa förväntningar utgörs ytterst av Socialtjänstlagen varpå hon måste upprätthålla de formella förväntningar som lagen medför genom sitt beteende i yrkesutövandet.

### ***Organisationens riktlinjer***

Från organisationen kommer krav på att socialsekreteraren ska ha kunskap om organisationens uppbyggnad och dess riktlinjer. Detta kan illustreras genom citat av IP 4: *“Man måste ju veta tydligt vilket uppdrag man har, därför måste man vara väl insatt i de riktlinjer som råder för att man ska kunna vara trygg i yrkesrollen.”*. Utifrån Forséns (1978) rollteori tolkar vi detta som att organisationen, även om än underförstått, förväntar sig att socialsekreteraren ska känna sig tillräckligt trygg i yrkesrollen för att kunna utöva den på ett professionellt sätt. Om socialsekreteraren har tydliga riktlinjer och vet vilka krav som ställs, har denne större möjlighet att internalisera sin roll och därmed leva upp till de förväntningar som organisationen ställer. Detta minskar också risken för att sanktioner av organisationen riktas mot socialsekreteraren. Samtliga socialsekreterare som intervjuats uttrycker att de känner trygghet i att känna till vad deras faktiska arbete är och ha tydliga riktlinjer och struktur. Johansson (2007) beskriver hur handlingsutrymmet ibland kan upplevas svårhanterligt och att det då kan finnas en önskan om fler riktlinjer och begränsningar, dessa kan sedan användas som skydd i konflikter med klienter.

### ***Administrativa sysslor***

Det empiriska materialet visar att socialsekreterarna upplever att organisationen ställer höga krav på att de utför sina administrativa arbetsuppgifter rättssäkert och professionellt. De administrativa uppgifterna innefattar bl.a. att dokumentera. IP 4 säger: *“Det är ju jätteviktigt för oss att vi är tydliga med vår myndighetsutövning typ dokumentationen, för det är ju det som utgör grunden i vad vi förväntar oss av klienten. Om vi ena månaden släpper igenom det här...å nästa månad så har vi en helt annan nivå på det vi bedömer. Det är ju liksom livsfarligt...både för den som handlägger och för klienten i fråga.”*. IP 4 uttrycker att det är viktigt för alla handläggares arbetssituation att de gör lika men även att klienten får en tydlighet så att det inte ställs olika krav från månad till månad. Om en socialsekreterare skulle handlägga efter eget tycke skulle detta kunna medföra att sanktioner (Kahn, 1964) skulle riktas mot denne att ändra det beteende den uppvisar när den bedömer annorlunda än resterande socialsekreterare. Sanktioner skulle även kunna riktas mot socialsekreteraren av klienten då förväntningarna på klienten ej överensstämmer med de tidigare förväntningarna som har ställts av en annan person med samma position. Även sanktioner inom arbetsgruppen samt från överordnad kan komma att riktas mot den socialsekreterare som tar beslut som är godtyckliga på grund av att den inte följer de regler som finns inom organisationen.

## 6.1.2 Stödjande roll

### *Empatiskt bemötande*

Vårt empiriska material visar att samtliga socialsekreterare anser att en viktig del av den stödjande rollen är att lyssna på klienterna. Vår tolkning är dock att det inte bara handlar om att lyssna, utan också att bemöta klienten med empati och respekt i samtalet. IP 3 uttrycker detta: *“Jag tycker att det är jätteviktigt med ett empatiskt bemötande... personen i fråga måste ju känna att det här verkligen är någon som lyssnar och som bryr sig.”*. Utifrån rollteorin (Trost och Levin, 2010) kan socialsekreteraren anses anamma ett stödjande beteende, detta beteende kan tolkas som att det beror på att klienten förväntar sig att socialsekreteraren ska lyssna och förstå klientens situation, då denne är där för att få hjälp. Ur ett strukturfunktionalistiskt perspektiv (Nilsson, 1996) kan det empatiska bemötandet kopplas till en värdegemenskap, där det finns en allmän uppfattning om att socialsekreteraren ska ha ett visst beteende. Detta på grund av att socialsekreteraren representerar en statlig myndighet och arbetar med att ta emot människor som behöver hjälp, kan värdegemenskapen innefatta att denne ska ha ett empatiskt beteende som förväntas av rollen som socialsekreterare. Även IP 5 uttrycker detta: *“Jag försöker iallafall att bemöta klienterna på ett likvärdigt sätt oavsett vilken fråga jag ska utreda och vem personen är...det är ju naturligtvis jättesvårt...men det är ju ändå mitt mål att försöka ha ett gott bemötande även om...om jag ska förmedla ett dåligt beslut...att jag alltid har respekt för människan.”*. I teorin om handlingsutrymme (Johansson, 2007; Lipsky 2010) beskrivs handlingsutrymmet vara nödvändigt vid möten med människor i utsatta situationer, varpå det behöver finnas utrymme för att visa medkänsla och förståelse för klienten. Vi tolkar uttalandet av IP 5 som att hon nyttjar detta handlingsutrymme genom att hon “tillåts” visa empati för klienten i de situationer hon bedömer det nödvändigt, utifrån hennes strävan om att ha ett respektfullt bemötande.

### *Slussa klienten rätt*

Vi har även funnit att en viktig del av socialsekreterarens stödjande roll är att bedöma klientens hjälpbehov, för att sedan hänvisa denne vidare till den instans som bäst kan uppfylla hjälpbehovet. I många fall verkar denna uppgift även innehålla att motivera och stödja klienten i att ta de kontakter den anses behöva. Socialsekreteraren kan exempelvis stödja klienten genom att följa med denna på det första mötet vid externa kontakter. IP 4 beskriver detta: *“Det stödjande kan ju vara... det är så många människor som kommer hit som inte har fått hjälp någonstans. När dom kommer till oss är det jätteviktigt att vi lyssnar på dom, för vi är ju oftast en inkörspport till det stället där dom ska få sin egentliga hjälp. Så vårt stöd...består mycket i att stödja dom i att ta kontakter... Beroende på vad klienten har för svårigheter... ibland kan man även behöva följa med på första mötet.”*. Johansson (2007) beskriver i teorin om handlingsutrymme att en del av gränsbyråkratens yrkesroll innefattar att tillhandahålla medborgarna service. Detta innebär att socialsekreteraren bör kunna hänvisa medborgaren till den instans där denne kan erhålla hjälp. IP 3 uttrycker: *“Det är viktigt att man kan lyssna in vad eller vart klienten ska vara och veta vad man själv kan göra så får man liksom kunna slussa vidare och hjälpa med det om det inte ligger på mitt bord.”*. Utifrån rollteorin (Forsén, 1978; Trost & Levin, 2010) kan denna service ses som en formell regel, då det enligt lag (1986:223, 4 §, 3 st.) åligger socialsekreteraren att hänvisa klienter rätt då de vänder sig till fel myndighet. Socialsekreteraren kan genom ett beteende av

informationssökande få kännedom om klientens hjälpbehov och sedan hänvisa denne till rätt instans. Klienten kan även ses ha en förväntning på att få hjälp av socialsekreteraren, utifrån dennes position. Positionsinnehavaren kan då hjälpa klienten genom att slussa denne vidare i syfte att undvika eller förmildra de sanktioner som riktas mot rollinnehavaren av klienten, om denne inte får den hjälp som förväntades.

### ***Individuellt bemötande***

I det empiriska materialet uttrycker socialsekreterarna vikten av att vara flexibel i mötet med klienten. Flexibiliteten gör det möjligt för socialsekreteraren att bemöta klienterna på lite olika sätt, vilket de anser vara nödvändigt då ingen klient är den andre lik. De är alla överens om att de ibland behöver anpassa sin yrkesroll efter vad de tror klienten är i behov av. IP 1 uttrycker detta: *“Ja det är ju en väldig skillnad på någon som mår väldigt dåligt som kanske är väldigt innesluten. Då får man ju försöka att anpassa samtalet lite efter klienten. Om jag istället möter någon som är lite mera macho och du vet “fan får jag några pengar eller!”. Då blir man ju lite... så själv också.”* IP 3 uttrycker också hur hon anpassar sitt bemötande i arbetet med olika klienter: *“så är det ju att man kan ju plocka fram alltså olika sidor beroende på vilka klienter man sitter med. I vissa möten kanske man plockar fram mer den fyrkantiga myndighetsrollen.”* Vi tolkar IP 1:s uttalande som att hon antar en tuffare attityd om hon möter klienter som hon upplever ha en “macho” inställning. IP 3 uttrycker också hur hon nyttjar olika förhållningssätt beroende på vilka klienter hon möter. Mötet mellan socialsekreterare och klient kan utifrån Svenssons (1992) rollteori tolkas som en socialisationsprocess på så vis att socialsekreteraren anpassar sin sociala roll och sitt beteende efter yttre förhållanden. I vårt exempel utgör klienten och dennes beteende de yttre förhållandena. Det kan tolkas som att socialsekreteraren gör detta på grund av att hon vill skapa en roll som hon uppfattar skall tas emot positivt av klienten och skapa ett band med denne för att klienten lättare skall kunna ändra sitt beteende. Att anamma olika beteenden för socialsekreteraren kan även tolkas som det används för att skydda sig själv och sätta sig i maktposition gentemot klienten. IP 4 beskriver också flexibiliteten utifrån yrkesrollen: *“man måste vara väldigt flexibel för man får ta den rollen som man bäst kan fylla i den personens väg mot...ett bättre liv.”*

Då vi tolkar dessa uttalanden utifrån Johanssons (2007) teori om handlingsutrymme ser vi att detta kan utgöra exempel på det han beskriver om att gräsrotsbyråkrater behöver använda improvisationsförmåga och sunt förnuft i arbetet. Han menar att det är en viktig del eftersom de har en komplicerad uppgift då de förväntas kunna utgå ifrån generella regler för att sedan applicera dem på individuella fall. Han beskriver även att gräsrotsbyråkraten kan utgöra en av klientens viktigaste kontakter och vi tolkar uttalandet från IP 4 som att hon anser att socialsekreterare behöver vara flexibla och bemöta klienten individuellt eftersom de kan vara mycket viktiga för klienten i dennes förändringsprocess. Vid tolkning utifrån rollteorin (Trost & Levin, 2010) kan IP 4:s uttalande ses som att socialsekreteraren anammar olika roller beroende efter behoven som klienten har. Den roll som socialsekreteraren tar kan då antas vara skapad i en process med klienten där socialsekreteraren bedömer vilket behov som klienten har eller uttalar sig om. Dessa roller kommer sedan att innefatta olika beteenden i syfte att stärka klienten. Förväntningen på att socialsekreteraren, positionsinnehavaren, ska

tillvarata klientens individuella behov utgår dock inte enbart från klienten, den är även en formell regel då den är lagstadgad genom socialtjänstlagens portalparagraf (2001:453, 1 kap. 1 §).

### 6.1.3 Dualistisk yrkesroll

Socialekreterarna i studien upplever alla att den kontrollerande rollen och den stödjande rollen är svåra att förena i sitt vardagliga arbete. IP 4 upplever detta som det absolut svåraste i yrket och uttrycker: *“Det är väl den största utmaningen i vårt jobb att lyckas med det, ja man känner ju ibland att man tappar trovärdigheten...att klienterna tycker att man inte alls vill hjälpa dom...men det är där utmaningen ligger i att förmå dom att förstå att vi visst vill hjälpa.”* IP 4 definierar även en bra socialekreterare: *“det är ju det som gör att man blir en bra socialekreterare när man kan förena de här två rollerna, när man kan ge ett avslag men samtidigt ha en väldigt god relation till klienten”*. IP 3 beskriver hur de olika förväntningarna från organisation respektive klienten kan påverka relationen med klienten: *“Nä man har svårt att bygga en relation med klienten om man också ska sitta och kontrollera och ifrågasätta liksom.”* IP 1 beskriver hur hon tidigare arbetade med att hjälpa klienter till självförsörjning i en kompetenshöjande verksamhet. Hon upplever att den stödjande rollen inte når sin fulla potential så länge hon också har den kontrollerande rollen och uttrycker det såhär: *“Som socialekreterare ska jag ju fatta beslut och utreda klienten. Samtidigt som jag vill jobba stödjande och motivera. Det blev ju så tydligt då jag bytte arbetsuppgifter från ekonomiskt bistånd och istället började jobba med att vägleda klienter som varit på försörjningsstöd under lång tid ut i sysselsättning. Då ser jag ju betydelsen av att inte ha någonting med ekonomin att göra utan att man faktiskt... man kommer mycket längre med att bara fokusera på sysselsättningen.”* Socialekreterarna är överens om att relationen till klienten påverkas av denna dubbla yrkesroll. IP 2 redogör för hur hon tror att klienten kan uppleva socialekreterarens olika roller: *“För klienten blir det ungefär som att stå i havet, den ena vågen hjälper en in mot land och man säger: Öppna dig för mig så ska jag försöka hjälpa dig. Men då klienten säger att den inte har sökt några jobb för att den får en sån knut i magen då den försöker för att den har misslyckats så många gånger, kommer samma våg och slår undan benen på klienten genom att man inte beviljar försörjningsstöd på grund av det den anförtrott... Det blir ju så jävla dubbelt det där alltså. Man ska försöka att liksom vara stödjande och så ska man få ett förtroende och så så fort man får ett förtroende...”*

Utifrån Johanssons teori om handlingsutrymme (2007) är dessa två olika förhållningssätt typiska för vissa yrken. Vi tolkar det Johansson uttrycker som att han menar att det inte finns två roller som är i konflikt. Han beskriver istället hur dessa olika förhållningssätt bör ses som delar av en och samma roll, där gräsrotsbyråkraten tvingas förhålla sig till det dualistiska och balansera mellan de olika förhållningssätten i arbetsutövanheten. Utifrån rollteorin anser vi att socialekreterarens olika förhållningssätt bör kunna ses som två olika roller, den stödjande och den kontrollerande. Utifrån Forsén (1978) kan rollkonflikten då ses som en interrollkonflikt då det riktas så höga förväntningar på socialekreterarens kontrollerande roll så att denne har svårt att uppfylla förväntningarna inom den stödjande rollen. Vi anser dock, likt Johansson (2007) att socialekreterarens yrkesroll bör ses innehålla dessa två förhållningssätt och att de inte utgör olika roller utan två olika aspekter inom samma roll. Utifrån Forséns

(1978) syn på rollkonflikter anser vi därför att socialsekreterarens dualistiska yrkesroll bör ses som en intrarollkonflikt, då olika förväntningar riktas mot den position socialsekreteraren har och denne måste ta ställning till dessa. Förväntningarna kommer dels från klienten då denne vill ha hjälp och stöd, men även förväntningar från organisationen riktas mot socialsekreteraren. Denne förväntas följa de riktlinjer som finns inom organisationen samt de lagar som reglerar klientens rätt till ekonomiskt bistånd. För att hantera de olika rollförväntningarna kan socialsekreteraren välja att värdera dem utifrån hierarkiprincipen. Vilket kan medföra att organisationens förväntningar på yrkesrollen ges företräde framför de förväntningar klienten har. Tolkas detta uttalande genom teorin om handlingsutrymme enligt Svensson, Johnsson, och Laanemets (2008) står socialsekreteraren och klienten på två olika sidor där socialsekreteraren har mandat att bestämma huruvida klienten får ett beviljande eller ett avslagsbeslut. Detta beslut tas inom den ram som utgörs av organisationen och ett spänningsfält mellan två motpoler synliggörs som socialsekreteraren bör ta ställning till. Detta kan tolkas utifrån IP 2s uttalande som att om organisationens intresse beaktas kan socialsekreteraren likt havet svepa undan benen på klienten eller så kan beslutet tas i enighet med klientens intresse. Denne förs då in mot land i form av beviljande av ekonomiskt bistånd.

Vår tolkning av det empiriska materialet är att socialsekreterarna upplever att det primära stöd klienterna förväntar sig av dem är ekonomisk hjälp. Detta medan socialsekreterarna upplever att de arbetar stödjande då de samtalar med klienten och hjälper denne på vägen till att bli självförsörjande. Detta kan medföra svårigheter för socialsekreterarna att arbeta stödjande och hjälpande då de upplever att klientens primära fokus är ekonomisk hjälp. IP 1 uttrycker det såhär: *“Det skulle ändå underlätta väldigt mycket i relationen med klienten om man inte behöver sitta på båda stolarna. Alltså det är väldigt lätt att man hamnar i ekonomipratet istället för att prata sysselsättning så hamnar man tillbaka i ekonomin för att det är så stor och viktig del för klienten, “får jag mina pengar eller inte””*. IP 2 uttrycker detta: *“grejen är ju att när man jobbar på försörjningsstöd så är pengar en så himla stor fråga för alla människor. Har de inte ekonomin så funkas ingenting...”*. Då dessa uttalanden tolkas genom rollteorin (Troost & Levin, 2010) kan det ses som att socialsekreterarna har en önskan om att arbeta stödjande och bidra till att klienten blir självförsörjande, medan klienten vill ha den ekonomiska hjälpen. Den förväntning klienten har på socialsekreterarens position gör att klienten förväntar sig ett beteende av socialsekreteraren där denne betalar ut pengar. Socialsekreteraren förväntar sig istället att klienten, i dennes position, ska ha ett beteende som visar en strävan om att vilja bli självförsörjande. Johansson (2007) beskriver hur gräsrotsbyråkrater har till uppgift att omvandla individer till klienter för att de ska passa in i organisationens system. Klienten förväntas då uppfylla vissa organisatoriska krav innan denne betraktas som en klient och detta är nödvändigt för att kunna erhålla organisationens service. Utifrån uttalandet av IP 1 tolkar vi det som att hon upplever att klienten i exemplet inte riktigt uppfyller de förväntningar hon har på klienten, då hon förväntar sig att denne ska ha en önskan om att bli självförsörjande, samtidigt som hon också förstår att klienten upplever att pengarna är viktiga.

#### 6.1.4 Otydlighet och företräde

Ur det empiriska materialet tycker vi oss kunna urskilja att socialsekreterarna i vår studie har lite olika uppfattning om vad deras primära arbetsuppgifter är. Forsén (1978) menar även att en intrarollkonflikt kan uppstå då det finns oklara förväntningar på vad den som innehar en viss roll bör uppfylla eller att det finns brister i den socialisationsprocess som gjort att en individ har en uppfattning om rollen som inte överensstämmer med den allmänna uppfattningen om vad rollen bör innehålla. Vårt empiriska material visar att socialsekreterarna upplever vissa svårigheter med att kombinera de olika förhållningssätten och att dessa svårigheter kan kopplas till att de upplever att yrkesrollen kan vara otydlig. IP 3 uttrycker det såhär: *“Man kan ju dra det till sin spets och tänka: ja nu ska man vara en myndighetsperson, då kanske man inte ska vara behandlande överhuvudtaget, men rollen är ju väldigt... eller den kan vara väldigt otydlig liksom...”*. IP 1 beskriver det såhär: *“... ja och vad är vår roll egentligen, vilka är våra arbetsuppgifter? det kan man ju tänka är självklart men det är också någonting som skulle behöva lyftas mer.”*. Utifrån Johanssons (2007) teori om handlingsutrymme anser vi att det kan finnas en koppling mellan socialsekreterarens handlingsutrymme och att arbetsbeskrivningen kan ses som aningen diffus. Då gräsrotsbyråkratens arbetsuppgifter ofta är allt för komplexa för att de ska kunna lösas utifrån en färdig manual, varpå handlingsutrymmet är nödvändigt (ibid). Socialsekreterare kan ses behöva viss handlingsfrihet för att kunna bemöta människor i svåra situationer då detta ställer höga krav på att det finns visst utrymme till att anpassa mötet efter klienten och dennes förutsättningar. Att socialsekreterarens arbetsuppgifter är komplexa och inte kan utföras helt efter en färdig manual kanske bidrar till att socialsekreterarna ibland upplever en känsla av att de inte riktigt vet vad som förväntas av dem i vissa situationer.

Socialsekreterarna verkar även uppleva sig ha viss frihet att själva avväga arbetet med det stödjande förhållningssättet och det kontrollerande förhållningssättet i sitt dagliga arbete. IP 4 uttrycker detta: *“men det är ju alltså så att jag känner att det är jättemycket upp till var och en alltså att jobba stödjande och hjälpande.”*. Vi tolkar även uttalandet som att socialsekreteraren upplever att den stödjande rollen är upp till henne att utforma och arbeta med, medan hon upplever att den kontrollerande rollen som myndigheten förväntar sig att hon ska utöva inte är “frivillig” på samma sätt. Detta kan kopplas till Johansson (2007) som beskriver att gräsrotsbyråkrater tenderar att prioritera de administrativa sysslorna vid hög arbetsbelastning. Vår tolkning av det empiriska materialet är att socialsekreterarna verkar prioritera den kontrollerande och administrativa rollen framför den stödjande. IP 5 berättar att hon ibland prioriterar bort klientmötena: *“Så liksom det gäller ju att prioritera bort vissa delar i jobbet då man inte har tid, då prioriterar jag bort något möte istället. Det är ju inte... jag tycker inte....det är ju inte så bra.”*. Utifrån Kahns (1964) teori om rollkonflikter kan denna prioriteringsordning förklaras genom de sanktioner som riktas mot socialsekreteraren om denne inte lever upp till förväntningarna som riktas mot rollen. Utifrån tanken att den kontrollerande rollen främst är en förväntning från organisationen medan den stödjande rollen främst är en förväntning från klienten kanske socialsekreteraren prioriterar organisationens förväntningar eftersom organisationen kan anses ha större makt att utöva sanktioner gentemot socialsekreteraren. Denne kan till och med förlora sitt arbete om den inte lever upp till organisationens förväntningar. Vad det gäller prioriteringen att ta negativa beslut i enighet



med organisationens krav kan detta leda till att socialsekreteraren upplever sanktioner av klienten. Dessa sanktioner kan komma i form av en missnöjd klient som inte upplever sig få det stöd den är i behov av, men detta kan ses som en mildare sanktion för socialsekreteraren. Dock kan de sanktioner som utövas av klienten också vara starka t.ex. överklagan av beslut eller personliga hot om våld. Då IP 5 anser att prioriteringen ej är så bra kan detta ses som en ambivalens i prioriteringen att avboka möten för att klara av de administrativa tjänsterna i arbetet. Detta kan leda till en rollkonflikt (Forsén, 1978) då socialsekreteraren väger förväntningarna enligt hierarkiprincipen mot varandra där denne egentligen vill arbeta stödjande med klienten men väger organisationens krav högre för att undvika sanktioner. Detta kan även ses som en rationaliserande copingstrategi (Lazarus & Folkman, 1984) utifrån att socialsekreteraren gör ett aktivt val och väljer det som ger minst konsekvenser. Johansson (2007) beskriver hur gräsrotsbyråkrater ofta väljer yrke för att de har en önskan om att tjäna samhället och vara till hjälp. Samtliga socialsekreterare upplever en önskan om att kunna arbeta mer stödjande och hjälpande, kanske beror detta på att de valde yrket utifrån en strävan om att få vara till hjälp.

## **6.2 Tema 2: Vad har socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd för strategier för att hantera spänningsfältet mellan kontroll och stöd?**

Vi har utifrån det empiriska materialet kunnat urskilja olika strategier som socialsekreterarna verkar använda sig av för att hantera spänningsfältet. Strategierna har delats upp under två huvudrubriker, där den första beskriver vilka strategier socialsekreterarna använder för att kombinera den kontrollerande rollen och den stödjande rollen med varandra (kombinationsstrategier). Den andra huvudrubriken innefattar de strategier socialsekreterarna använder sig av för att personligen hantera de påfrestningar yrkesrollen medför (hanteringsstrategier). De verkar vara överens om att de olika förhållningssätten går att kombinera och att en bra socialsekreterare ska klara av detta. Att ha ett gott bemötande och vara tydlig gentemot klienten vid avslag samt att "skylla" på organisationen är strategier vi har urskiljt som socialsekreterarna verkar anse underlättar bibehållandet av en god relation med klienten vid ett avslagsbeslut. Socialsekreterarna är överens om att deras dualistiska yrkesroll bidrar till påfrestningar och att dessa ibland är svåra att hantera. De strategier vi urskiljt att de använder sig av för att hantera detta är främst att de tar stöd av varandra, men också att de behöver stöd från sin chef i besvärliga situationer. Socialsekreterarna beskriver även hur de kan anamma en "fyrkantighet" för att skydda sig själva. Alla socialsekreterare är överens om att det går att lära sig hantera den dualistiska yrkesrollen och att de hanterar den bättre och bättre allt eftersom de får mer arbetslivserfarenhet. Många av de strategier vi har kunnat urskilja ur det empiriska materialet kan kopplas till copingstrategier. Vi anser att copingstrategin med att använda sig av handlingsplaner går att tillämpa på samtliga hanteringsstrategier och kombinationsstrategier. Detta utifrån att alla dessa sker medvetet utifrån erfarenhet och därför bör kunna tolkas som en planerad handling. De strategier vi har funnit har sammanställts i en tabell (se tabell 2).

<b>Kombinationsstrategier</b>	<b>Hanteringsstrategier</b>
Gott bemötande	Stöd av arbetskolligor
Tydligheit	Stöd av chef
”Skylla på organisationen”	”Fyrkantighet”
	Distans

**Tabell 2.** Sammanfattar de strategier som socialsekreterarna i studien använder sig av för att hantera sin dualistiska yrkesroll. Kombinationsstrategierna beskriver de strategier de använder sig av för att kombinera det stödjande förhållningssättet med det kontrollerande förhållningssättet i mötet med klienten. Hanteringsstrategierna beskriver de strategier socialsekreterarna använder sig av för att personligen hantera de svårigheter deras dualistiska yrkesroll medför.

### **6.2.1 Kombinationsstrategier**

#### ***Gott bemötande***

Flera av socialsekreterarna beskriver hur de försöker att bemöta klienten väl för att öka möjligheten att bibehålla en stödjande relation med denne i samband med att de delger beslut om avslag. IP 4 beskriver det såhär: *”jag försöker iallafall att bemöta klienterna på ett likvärdigt sätt oavsett vilken fråga jag ska utreda och vem personen är...det är ju naturligtvis jättesvårt...men det är ju ändå mitt mål att jag ska försöka ha ett gott bemötande även om...om jag ska förmedla ett dåligt beslut...att jag alltid har respekt för människan.”*. IP 5 berättar även att socialsekreterare kan motivera sitt avslag och IP 4 fortsätter: *”ja och sen...sen alltså bekräfta ”ja men det är skit ja alltså jag förstår...jag förstår att det är skit för dig att du har 200 kr kvar och det är 20 dar kvar den här månaden...men tyvärr så är det ditt ansvar.. jag har gjort det jag...så långt mitt ansvar går.”*. Lipsky (2010) beskriver hur socialsekreteraren behöver ha ett visst handlingsutrymme i utövandet av sin yrkesroll för att det ska finnas utrymme för denna att vara flexibel i sitt bemötande och kunna visa klienten empati och förståelse i situationer där detta är nödvändigt. Han beskriver även hur gräsrotsbyråkraten ofta själv får möta konsekvenserna av sina beslut genom att stå till svars inför klienten. Utifrån detta tolkar vi det som att socialsekreteraren kan anamma denna strategi med att möta upp klienten och visa empati dels för sin att förbättra sin egen arbetssituation genom att lugna klienten, men också för att det är en förväntning från organisationen att socialsekreteraren ska tillhandahålla en viss service. Att socialsekreteraren visar förståelse gentemot klienten kan ses som copingstrategin rationalisering. Detta utifrån att hon visar ett gott bemötande när klienten ifrågasätter avslaget, vilket kan tolkas som att hon försöker rättfärdiga det beslut hon tagit då klienten ifrågasätter hennes moraliska ställningstagande (Lazarus & Folkman, 1984).

## **Tydlighet**

IP 1 beskriver även hur viktigt det är med ett gott bemötande, men hon betonar även vikten av att vara tydlig mot klienten: *“Det är ju väldigt sällan som jag iallafall har fått en utskällning för att jag har gjort avslag och det det kanske har att göra med liksom hur man lägger fram det till klienten. Jag tror att man kan ge avslag bara man liksom förklarar varför.”*. Även IP 1 uttrycker att tydligheten är viktig så att klienten förstår varför den får ett avslag på sin ansökan. Hon berättar: *“Man förklarar såhär: Jag förstår att du inte har fixat det här den här månaden....men det räcker ändå inte. Såhär måste vi göra tills nästa månad...det är liksom så att man måste vara tydlig.”*. Johansson (1992) beskriver hur gräsrotsbyråkratens arbetsförhållande är speciella på det vis att gräsrotsbyråkraten själv får stå till svars för de beslut som fattas, vilket medför att denne ofta får bemöta klienter som är upprörda till följd av negativa beslut som tagits utifrån organisationens regler. Socialsekreterarna uppger att det är viktigt att vara tydlig mot klienten för att denne inte ska bli allt för upprörd över ett negativt beslut. IP 4 uttrycker det såhär: *“de som ständigt har klienter här i receptionen som skriker och gapar, de har ju missat någonting i sitt bemötande kan jag tycka. Oftast kan man ju förklara för dem att såhär blev det, jag förstår att du är förbannad men hur ska vi göra för att det inte ska bli så här nästa månad.”*. Utifrån Johansson (2007) kan detta tolkas som att socialsekreterarna behöver vara tydliga i sitt myndighetsutövande gentemot klienten för att mildra konsekvenserna som uppstår för gräsrotsbyråkraten då denne får härbergera klientens ilska och frustration vid ett negativt beslut. Utifrån rollteorin (Kahn, 1964) kan det beteende socialsekreteraren har då den ej visar tydlighet få klienten att rikta sanktioner mot socialsekreteraren då denne innehar en position som medför att klienten förväntar sig att få hjälp. Genom att anamma ett beteende av tydlighet kan socialsekreteraren få klienten att förstå att socialsekreteraren vill hjälpa även om denne inte kan göra detta genom att bevilja bistånd, varpå sanktionerna kan antingen mildras eller riktas mot ett annat håll. Detta kan även tolkas som att socialsekreteraren använder en konfronterande tydlighet med klienten som en copingstrategi för att undvika dessa sanktioner (Lazarus & Folkman, 1984)

## **”Skylla på organisationen”**

Några av socialsekreterarna beskriver hur de kan “skylla” på organisationens riktlinjer i syfte att bibehålla en god relation till klienten. IP 3 ger ett exempel på detta: *“... någonstans så tror jag att om jag har en bra relation med Kalle och så måste jag ge ett avslag, då kan jag liksom säga att: ja du vet vi har ju några knasiga regler här, så kan man skilja på det liksom.”*. De beskriver även detta genom att tala om en fyrkantighet som de ibland använder sig av i möten med klienter för att tydliggöra vilka villkor organisationen ställer på klienten för att den ska kunna erhålla ekonomiskt bistånd. IP 3 beskriver det såhär: *“och så är det ju att man kan ju plocka fram olika roller beroende på vilka möten man sitter i, men alltså vissa möten kanske man plockar fram mycket mer den fyrkantiga myndighetsrollen.”*. Denna strategi kan jämföras med Forséns (1978) konflikthanteringsteori där han beskriver hur rollkonflikter kan hanteras genom att rollnehavaren internaliserar den hierarkiska ordningen. Utifrån detta kan socialsekreteraren ses hantera en rollkonflikt där klienten och organisationen har olika förväntningar på socialsekreteraren, genom att lägga ifrån sig ansvaret för situationen med att hänvisa högre upp i hierarkin. På så vis kan socialsekreteraren stanna kvar i rollen som hjälpare och klienten kanske upplever att socialsekreteraren är på dennes sida, trots ett

eventuellt avslag. Denna strategi kan även tolkas som en copingstrategi där hon rationaliserar och kanske bortser från moraliska dilemman (Lazarus & Folkman, 1984). Johansson (2007) beskriver även hur gräsrotsbyråkrater kan ha en önskan om fler gränser, för att de sedan ska kunna använda dessa som skydd i konflikter med klienterna. Respondenterna uppgav att en nyligen genomförd organisatorisk förändring bidragit till bättre struktur på arbetsplatsen. IP 1 uttrycker: *“ja alltså jag tror att vi har blivit mer fyrkantiga nu...”* IP 2 fortsätter: *“ja men vi har ju haft en längtan efter det vi också här.. det har ju varit lite ostrukturerat innan. Det har ju inte blivit tydligare bara för oss, utan också det vi kan ge till klienten. Då blir det ju liksom inte så mycket att snacka om...”*.

## 6.2.2 Hanteringsstrategier

### *Stöd av arbetskolllegor*

Samtliga av socialsekreterarna uppger att det viktigaste stödet i det dagliga arbetet kommer från arbetskolllegorna. De uttrycker hur viktigt det är att kunna vända sig till någon som kan lyssna och eventuellt ge en objektiv syn på situationen, men också hur viktigt det är att i arbetsgruppen få berätta hur de känner för att på så vis få utlopp för sina känslor. IP 1 berättar om detta: *“Ja, man bryter väl ihop och sedan går man vidare, sitter och gråter på handledningen och så...”* (skämtsamt) IP 2 fyller på: *“nä men vi har en väldigt bra grupp faktiskt och det är väldigt viktigt att det finns utrymme för att kräka ur sig sina känslor när man behöver det.”* Socialsekreterarna diskuterar även att de ofta går in till varandra under arbetsdagarna, för att få stöd och hjälp. De upplever att de har en bra arbetsgrupp och att det är viktigt att få stöd av varandra för att bättre kunna hantera yrkesrollen. IP 3 uppger: *“jaa, vi går ju ofta in till varandra.”* De andra socialsekreterarna instämmer. Ett förslag som IP 6 lyfter fram är att arbeta två och två då det medför att den som handlägger ärendet kan få stöd av en arbetskolllega som har en mer objektiv syn på situationen. Hon berättar: *“Just det här med att jobba två och två förordar jag. För att...det blir väldigt bra. Då kan man få lite stöd från någon annan och man vet precis vem man kan bolla med. Det är faktiskt jättebra, så man inte sitter där och blir alldeles gråhårig av alla tvivel som kommer ibland.”* Dessa uttalanden om att ta stöd av kolllegor innefattar en kommunikation och kan tolkas genom ett rollteoretiskt symboliskt interaktionistisk perspektiv som beskrivs av Svensson (1992). Yrkesrollen kan då tolkas som skapad i en process med andra inom samma position som rollinnehavaren. Det stöd som arbetskolllegorna tar av varandra skapar en roll genom en socialisationsprocess där de utbyter idéer och tankar om hur de kan tänka och agera i vissa ärenden som kan vara komplexa. De får även stöd i att hantera de känslor som kan uppstå i pressade situationer, då de förväntas ta svåra beslut. Det slutliga agerandet i komplexa ärenden kan ske genom det som Ashforth (2001) uttrycker vara kärnan i det rollteorin ur ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv, att beteendet skapas mellan roller i förhandling. Denna förhandling kan ses både som en förhandling mellan individer, t.ex. mellan två socialsekreterare, om denna förhandling sker inom en individ som ställs inför ett dilemma kan det även uppstå en intrarollkonflikt (Forsén, 1978). Att ta socialt stöd av arbetskolllegor kan även ses som en copingstrategi där socialsekreteraren tar stödet för att samla in information om hur den ska handla men även att den kan få ventilerade känslor med sina arbetskolllegor.

### ***Stöd av chef***

Socialsekreterarna diskuterar vidare var de kan finna stöd och en av de stödjande faktorerna anser de är sin närmaste chef. IP 5 säger: *“att få stöd av chefen är ju jätteviktigt så att alla gör så lika som möjligt. När man får lyfta sina ärenden med chefen kan man ju diskutera fram den bästa lösningen och få stöd i svåra situationer.”*. IP 2 beskriver också hur viktigt det är för henne att känna att hon har stöd av sin chef i svåra beslut, vilket hon inte kände förut men upplever att hon har nu. Hon beskriver det såhär: *“ja alltså backning för beslutet....förut har man inte riktigt fått gensvar liksom .. men det har man nu så på det viset har vi väl blivit starkare och modigare och så.”*. IP 4 beskriver också att hon vill ha stöd från chefen när hon tar beslut som hon är lite osäker på: *“även om jag känner att jag skulle kunna ta det här lite halvtveksamma beslutet...så känner jag iallafall personligen att om jag ska gå utanför ramarna så vill jag ha stöd från min chef.”*. Det stöd som socialsekreterarna söker av sin chef kan tolkas genom ett strukturfunktionalistiskt perspektiv på rollteorin (Nilsson, 1996). De handlingar som socialsekreteraren förväntas utföra kan tolkas som skyldigheter i yrkesrollen och agerandet sker genom att socialsekreteraren väger påverkan mot yrkesrollen i det gemensamma värdesystem som etablerats till socialsekreterarens position, där chefen har stor påverkansmöjlighet i värdesystemet. Då chefen är överordnad kan det medföra att dennes uppfattning om hur socialsekreteraren ska agera får stor betydelse, om denne internaliserar chefens stöd i sina beslut. Beteendet blir därmed styrt av vad chefen anser vara det korrekta sättet att agera. Även stödet av chefen kan ses som en copingstrategi men till skillnad från stödet av arbetskolllegorna kan den mer ses som en undvikande copingstrategi där chefen får ta besluten åt socialsekreteraren (Lazarus & Folkman, 1984).

### ***”Fyrkantighet”***

Socialsekreterarna har tidigare pratat om en fyrkantighet, vilken de definierar som ett förhållningssätt där de har en tydlig arbetsbeskrivning och där alla gör på samma sätt utan att anpassa arbetssättet allt för mycket efter klienten. IP 2 beskriver denna fyrkantighet: *”Jag tänker liksom att vara helt fyrkantig, alltså att jag är lika i varje möte med olika klienter, istället för att försöka anpassa sig efter klienten...”*. IP 1 och 2 är överens om att yrket skulle vara lättare för dem att hantera om de var mer fyrkantiga i sitt yrkesutövande och alltså inte försökte att anpassa sig så mycket efter klienten och dennes förutsättningar. Vilket de beskriver såhär: IP 2 *”Man försöker ju att följa klientens egna... även om man skulle önska att man var lite mer fyrkantig och striktare för att överleva...”* IP 1: *”Ja för att själv överleva yrket.”* IP 2 *”Ja för min del skulle jag nog behöva.”* IP 2 *bildar en fyrkant med sina händer.* Denna fyrkantighet socialsekreterarna beskriver anser vi kan kopplas till det Johansson (2007) beskriver som konflikten mellan att vara människa och organisationsrepresentant i gräsrotsbyråkratens yrkesroll. Han beskriver att gräsrotsbyråkrater är tvungna att avväga i vilken utsträckning de väljer att låta relationen till klienten präglas av personligt beteende respektive byråkratiskt beteende. Utifrån detta tolkar vi det empiriska materialet som att socialsekreterarna har en önskan om att vara mindre personliga och mer byråkratiska i mötet med klienter, då de tror sig kunna skydda sig själva genom att i första hand se sig själv som organisationsrepresentanter och i andra hand som människor. Detta kan även kopplas till copingstrategier (Lazarus & Folkman, 1984) där fyrkantigheten är beteendet som anammas

för att undvika obehagskänslor. Detta kan uppstå om socialsekreteraren kommer för nära klienter och då kan undvika att axla bördan av ett moraliskt dilemma då de exempelvis ger ett avslag. Johansson beskriver även hur gräsrotsbyråkraten kan skydda sig från att få sin moral ifrågasatt genom att använda sig av organisationens regler som skydd. Han menar att gräsrotsbyråkraten på detta sätt inte behöver diskutera sin moral, utan kan anse sig vara amoralisk, genom att inte själv handla i ärendet utan endast handlägga dem åt organisationen.

### ***Distans***

IP 3 berättar att hon tycker att det är viktigt att hitta en balans i yrkesrollen mellan att vara myndighetsperson och att vara stödjande, för att hon ska orka med arbetet. Hon menar att det är viktigt att vara professionell och ha en tydlig distans till klienten och dennes livssituation. Hon beskriver: *”Jag tror att anledningen till att så många blir utbrända och inte klarar av arbetet är för att de har ribban för högt. Visst man kan se vad man skulle vilja jobba på med klienten men sedan måste man acceptera att tiden inte finns och att det viktigaste är att de får mat på bordet. Man måste ha en distans för det är ändå en roll liksom... ett arbete. Jag tror att det är viktigt att hitta en balans, även om gränsen är hårfin. Klienten måste ju känna att den får ett bra bemötande och att någon verkligen lyssnar och som bryr sig om dem, men det finns även en tydlig gräns. Jag får aldrig bry mig om klienten utanför kontoret.”*

Genom att se yrket som en roll och det privata livet som en roll och hur de ej får kombineras kan detta tolkas genom rollkonflikter enligt Forsén (1978). I tolkningen av citatet kan situationen ses som en inter-rollkonflikt. Förväntningarna på den privata rollen och yrkesrollen går inte alltid ihop vilket skapar en konflikt mellan dem. IP 3 beskriver vikten av att ha en distans till arbetet för att inte ta med sig yrkesrollen hem, vilket kan skapa oro och ångest. Johansson (2007) beskriver att gräsrotsbyråkrater kan använda sig av avstånd, vilket innebär att gräsrotsbyråkraten har en distans till klienten för att skydda sig själv vilket även kan ses som en copingstrategi som beskrivs av Lazarus och Folkman (1984). Johansson menar att det är mindre påfrestande för socialsekreteraren emotionellt att behöva delge klienten ett negativt beslut om det finns en tydlig distans dem emellan.

### **6.2.3 Yrkeserfarenhet**

Samtliga socialsekreterare tror att yrkeserfarenhet underlättar för de svårigheter som de stöter på i yrkesrollen. IP 2 tror att det är en mognadsprocess och hon beskriver det så här: *”Det är nog svårt när man är ny, dels är man ny på arbetet, dels är man ny inom yrket och man vill ju... det är nog lätt att man vill lite för mycket. Jag tror att det kan handla om en mognad i yrkesrollen, någonting som kommer med tiden.”* IP 3 fortsätter att berätta hur hon upplever yrkesrollen och svårigheterna med att hantera den: *“man vill ofta hjälpa klienten att fixa alltihop, men livet ser oftast inte ut så utan man kanske kan hjälpa till med en liten liten fyrkant bara, jag sköter ekonomin det är mitt jobb. Jag tror att det svåraste med yrkesrollen är att lära sig hur man ska förhålla sig till den personligen, allt det teoretiska kan vem som helst lära sig. Att kunna vara professionell, det betyder ju inte att man behöver vara stygg och elak men man måste fortfarande ha en distans tycker jag...”* Vi tolkar detta som att hon menar att vissa socialsekreterare, i synnerhet de som är nya i yrkesrollen, försöker hjälpa klienten med fler saker än vad som ingår i deras egentliga arbetsuppgifter. De ser inte

begränsningarna i yrkesrollen utan vill förändra mer än vad yrkesrollen tillåter. Utifrån rollteorin kan detta ses bero på att de som är nya i sin yrkesroll inte har internaliserat rollen fullt ut, varpå det kan råda viss rolltydlighet. Johansson (2007) beskriver dock att det är ett vanligt fenomen hos gräsrotsbyråkrater att de upplever en differens mellan den faktiska yrkesrollen och vad de förväntade sig av arbetet. Han menar att gräsrotsbyråkrater ofta väljer denna typ av yrke utifrån en önskan om att kunna hjälpa människor, vilket medför att de kan ha höga förväntningar på vad de ska kunna utföra inom ramarna för yrkesrollen. Med arbetserfarenhet kan copingstrategier internaliserats hos socialsekreteraren genom olika typer av handlingsplaner som används för att undvika emotionellt svåra situationer (Lazarus & Folkman, 1984).

## 7. DISKUSSION

I detta avsnitt redovisas studiens viktigaste resultat, utifrån dess syfte och frågeställningar. Resultaten kopplas till den tidigare forskning som presenterats (se kapitel 3). Därefter följer en kritisk diskussion där avsikten är att problematisera studiens upplägg och de val som gjorts under studiens gång. Detta görs i syfte att utröna vilken påverkan dessa faktorer kan ha haft på resultatet. Avsnittet avslutas med några förslag på vidare forskning inom området.

Studiens övergripande syfte har varit att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd upplever och hanterar sin yrkesroll. Detta har gjorts med fokus på de olika förhållningssätt yrkesrollen som gräsrotsbyråkrat kan medföra. Resultatet från studien under frågeställning 1 visar att socialsekreterare upplever svårigheter med att kombinera den stödjande rollen med den kontrollerande rollen i sin yrkesutövning. De upplever att den svåraste delen av yrket är att kunna kombinera dessa olika förhållningssätt, att kunna ha en bra relation trots att de delger ett avslagsbeslut. Svårigheten med att arbeta både stödjande och kontrollerande med klienter lyfter flertalet tidigare forskare (Billquist, 1999; Byberg, 2002; Carlsson 2003; Marttila et al., 2012; Musil et al., 2004; Wörlen, 2010.) Utifrån det empiriska materialet upplever vi dock att socialsekreterarna är överens om att det som kännetecknar en bra socialsekreterare är att denne ska kunna ha en god relation även med de klienter vars ansökan om ekonomiskt bistånd avslås samt att socialsekreteraren, genom sitt sätt att bemöta klienten kan underlätta detta. Detta kan kopplas till resultat (Carlsson, 2003) som visar att en god relation med klienten är central för en god hjälpprocess och att relationsskapandet mellan socialsekreterare och klient bör ses som en ständigt pågående process. Billquist (1999) forskning påvisar även den att relationen mellan socialsekreterare och klient är viktig, även då hjälpen som ges är i form av ett avslag. Vårt empiriska material visar även att den kontrollerande rollen, som kan ses vara ett krav från myndigheten i första hand, verkar ha företräde framför den stödjande rollen, som visserligen också är en förväntning från myndigheten men som trots detta verkar utövas mer i mån om tid. Flera tidigare forskare (Marttila et al., 2012; Billquist, 1999) menar att den kontrollerande rollen ofta ges företräde. Socialsekreterarna upplever också att deras yrkesroll ibland kan vara otydlig, varpå det är svårt att veta vad som förväntas av dem utifrån att påtryckningar sker från olika håll. Samtliga socialsekreterare uttrycker en önskan om att få mer tid och utrymme i det dagliga arbetet för

att ägna sig åt att arbeta stödjande och motiverande. Detta kan kopplas samman med forskningsresultat (Meuwisse et al., 2011) som visar att socialsekreterare ofta upplever oacceptabel tidspress och att de ej har möjlighet att utföra arbetet så väl som de önskar. Moréns (2010) studie visar att socialsekreterare som arbetar i specialiserade organisationer och speciellt de som handlägger ekonomiskt bistånd, har mindre utrymme för att arbeta stödjande. Martilla et al. (2012) beskriver att socialsekreterarens dualistiska yrkesroll uppkommer som ett resultat av att organisationen som socialsekreteraren arbetar inom är av kontrollerande och administrativ natur, men trots detta har en önskan om att vara stödjande och hjälpande. Vi ser en koppling mellan detta och socialsekreterarnas önskan om att jobba stödjande, trots att de verkar uppleva att den kontrollerande rollen kommer i första hand.

Resultaten från studien under tema två visar att socialsekreterarna verkar använda sig av olika strategier för att hantera spänningsfältet mellan kontroll och stöd. Att ha ett gott bemötande och vara tydlig gentemot klienten vid avslag samt ”att skylla på organisationen” är faktorer vi har urskiljt som socialsekreterarna verkar anse kan underlätta bibehållandet av en god relation mellan socialsekreterare och klient vid ett avslagsbeslut. Socialsekreterarna är överens om att deras dualistiska yrkesroll bidrar till påfrestningar och att dessa ibland är svåra att hantera. De strategier vi urskiljt att de använder sig av för att hantera detta är främst att de tar stöd av varandra, men också att de behöver stöd från sin chef och att de ibland kan anamma en ”fyrkantighet” för att skydda sig själva. Denna fyrkantighet kan kopplas till tidigare forskning (Musil et al., 2010) där de beskriver att socialsekreterare kan anpassa arbetssättet strikt efter organisationens ramar på ett sätt där ingen eller liten hänsyn tas till hur detta påverkar klienten. I linje med tidigare forskning (Graham & Shier, 2009; Marttila et al., 2012) benämner socialsekreterarna hur arbetslivserfarenhet är en av de viktigaste faktorerna för att kunna hantera yrkesrollen och hantera spänningsfältet mellan kontroll och stöd. Det empiriska materialet visar att socialsekreterarna uppskattar det handlingsutrymme som finns i yrkesrollen, men att det också kan vara problematiskt då otydliga direktiv från organisationen kan ge för mycket handlingsutrymme, vilket de upplever kan skapa osäkerhet hos dem. I tidigare forskning benämner Evans och Harris (2006) att handlingsutrymme med fler regler ej behöver leda till ett minskat handlingsutrymme vilket ligger i linje med socialsekreterarnas uttalanden. Byberg (2002) kommer även fram till att stort handlingsutrymme ej automatiskt innebär ökat välmående. Socialsekreterarna i studien verkar vara överens om att så är fallet.

Det litteraturunderlag som använts för studien har främst sökts i högskolans databaser, varpå vi valt ut det material vi ansett varit mest relevant utifrån studiens frågeställning. Vi är öppna för att det kan finnas forskning som bättre svarar till vårt syfte än de vi har valt ut. Dock anser vi att den tidigare forskning som redovisas i studien har varit relevant då den bidragit till att vi erhållit ökad förståelse om ämnet för studien. Då vi har jämfört studiens resultat med den tidigare forskning som valts ut har vi kommit fram till att resultaten överensstämmer. De teorier vi har valt anser vi har hjälpt oss att förstå socialsekreterarens yrkesroll dels utifrån en organisatorisk, makro-aspekt där gräsrotsbyråkratens speciella arbetsförhållanden behandlats. Vi har även försökt belysa studiens syfte på individ- och gruppnivå genom att redogöra för hur de olika förväntningar som riktas mot socialsekreteraren kan upplevas samt hanteras utifrån ett rollteoretiskt perspektiv. Att Lipskys teori om gräsrotsbyråkratens



handlingsutrymme främst utgår från amerikanska förhållanden kan också ha påverkat resultatet på så vis att de arbetsförhållanden han redogör för skiljer sig från de svenska. Av denna anledning har Johanssons utveckling av Lipskys teori främst använts för studien. Johansson har även använts mer på grund av att hans perspektiv varit aningen mer intressant för vår studie då han fokuserar på vad som begränsar gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme, medan Lipsky fokuserar mer på hur stort handlingsutrymmet är och hur detta kan påverka politiska beslut. Vi kan anta att resultaten av vår studie har påverkats av de teorier vi valt att analysera det empiriska materialet med. Hade vi t.ex. valt en teori om makt skulle detta kunna bidragit till att maktförhållandet mellan socialsekreterare och klient belysts, vilket troligtvis skulle ha speglats i resultatet. Teorin om gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme har utgjort grunden för intervjuguiden och därmed spelat en central roll vid insamlingen av det empiriska materialet. Detta kan ha medfört att viss information som respondenterna haft inte har kommit till uttryck, då vi valde att fokusera på vissa aspekter. Metoden vi använde för att samla in det empiriska materialet kan också ha haft betydelse. Vi anser dock att genomförandet av två fokusgruppintervjuer gav oss möjlighet att få fler exempel och djupare information från fler respondenter än om vi hade använt oss av en större fokusgrupp i en av kommunerna. Vid redovisningen av det empiriska materialet har vi även valt bort stora delar av materialet då vi ansett att det inte tillfört studien någonting utifrån dess syfte. Vi kan se att studiens resultat kan ha styrkts om vi redovisat ytterligare citat. Utifrån studiens omfattning anser vi dock att vi har prioriterat de citat som vi anser bäst belyser våra utvalda teman, för att dessa sedan ska kunna användas till att besvara studiens frågeställningar. Om ett annat analysverktyg valts ut som inspiration än meningskoncentrering kan det också ha bidragit till att studiens resultat sett annorlunda ut. Vi låter läsaren avgöra om den anser att vi har uppfyllt studiens syfte genom de resultat vi valt ut och med den tolkning vi har använt till empirin.

Det faktum att vi innan studiens påbörjan hade erfarenhet av att arbeta som socialsekreterare kan ha påverkat studiens resultat på så vis att vi kan ha implementerat vår egen upplevelse av yrkesrollen i respondenternas svar. Vi anser dock att den närhet vi har till fältet har bidragit till att vi på ett bra sätt kunnat ta till oss respondenternas svar och ställt följdfrågor vid intervjutillfällena. Vad det gäller förförståelsens påverkan på studiens resultat har vi försökt att ha ett kritiskt tänkande vid analysen och en öppen dialog med varandra om detta i syfte att minimera risken för att egna uppfattningar ska påverka tolkningen. Att använda fokusgruppintervjuer som metod kan ha påverkat resultatet negativt på så vis att deltagarna kanske inte kände sig trygga med att diskutera ämnet för studien i grupp. Det kan också vara så att individerna i våra fokusgrupper inte trivdes med varandra och därför inte var villiga att uttrycka sin åsikt i den gruppsammansättning vi valde. Vår bedömning är dock att socialsekreterarna i fokusgrupperna fungerade bra tillsammans då alla uttryckte sina åsikter och diskussionerna resulterade i ett rikt material. Utifrån materialet att döma tror vi även att respondenterna vågade svara ärligt på våra frågor, vilket vi tror kan bero på att de kände till oss sedan tidigare, vilket kan ha skapat tillit. Då vi berättade för socialsekreterarna i början av fokusgruppintervjun att vår avsikt var att studera socialsekreterarens olika förhållningssätt gentemot klienten utifrån att dessa kan ses som svåra att förena, kan vi ha påverkat deras svar på så vis att vi styrde diskussionen. Vi har också tolkat respondenternas svar och gjort tidigare redovisade ändringar i citaten för att ge anonymitet och för att förbättra språket, detta kan ha

bidragit till ett mindre nyanserat material samt att vissa uttalanden lyfts ur sin kontext, vilket kan ha bidragit till att den ursprungliga andemeningen inte framkommit. Vi anser dock att de förändringar vi gjort vad det gäller språket i citaten gör dem lättare att ta till sig då de passar in bättre med studiens övriga språk. Vad det gäller generalisering av studiens resultat har vi ej för avsikt att generalisera dem, utan vårt mål är istället att exemplifiera hur socialsekreterare kan uppleva och hantera sin yrkesroll.

## **7.1 Förslag till vidare forskning**

Under genomförandet av studien har fler frågor kring socialsekreterarens yrkesroll väckts, vilket har bidragit till olika funderingar till vidare forskning. Vi anser att det skulle vara intressant att ta del av fler studier som undersöker hur socialsekreterare i praktiken hanterar de dilemman som yrkesrollen medför och vi tror att dessa resultat skulle kunna vara till nytta för socialsekreterare i deras arbete, men också för studenter och kanske även för andra yrkesgrupper med liknande arbetsförhållanden. Det vore även intressant med en studie som undersökte skillnader och likheter i upplevelsen av spänningsfältet mellan kontroll och stöd bland socialsekreterare inom olika enheter. Det skulle även vara intressant att undersöka hur eller om den organisatoriska uppbyggnaden påverkar upplevelsen av att arbeta som socialsekreterare. Då socialsekreterarna i studien diskuterade kring hur deras dualistiska yrkesroll borde framstå ur ett klientperspektiv, fann vi detta mycket intressant och önskar därför att vi i framtiden ska kunna ta del av en studie som undersökt detta. Kanske skulle dessa resultat bidra till att socialsekreterare får vägledning i hur de på bästa sätt kan stötta och hjälpa klienten samtidigt som de utövar kontroll gentemot denna.

## 8. REFERENSLISTA

Alvesson, M., & Sköldberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur

Ashforth, B. (2001). *Role transitions in organizational life, an identity-based perspective*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Backman, J. (2008). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.

Bergmark, Å., & Lundström, T. (2005): En sak i taget? Om specialisering inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift*. nr 2-3, 125-148.

Billinger, K. (2005). Fokusgrupper - en datainsamlingsmetod. I S. Larsson, J. Lilja, & K. Mannheimer (red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete*, (s.169-177) Studentlitteratur, Lund.

Billquist, L. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna: en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg : Göteborgs universitet.

Bloor, M. (2001). *Focus groups in social research*. London: Sage.

Byberg, I. (2002). *Kontroll eller handlingsfrihet?: en studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet*. Stockholm: Stockholms universitet

Carlsson, B. (2003). *Så blir det hjälp – om hjälpprocesser i socialt arbete*. Göteborg: Göteborgs Universitet

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

Dalen, M. (2008). *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups utbildning

Denscombe, M. (2000). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur

Eliasson, A (2006). *Kvantitativ metod från början*. Lund: Studentlitteratur.

Evans, T., & Harris, J. (2004). Street-level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion. *British Journal of Social Work*. Volume 34, 81-89.

Evans, T., & Harris, J. (2006). A case of mistaken identity? Debating the dilemmas of street-level bureaucracy. *European Journal of Social work*. Volume 9, 445-459.

Forsén, B. (1978). *Kritik av rollteroin*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.

*Förvaltningslagen*. (SFS 1998:386) Stockholm: Justitiedepartementet

Graham, J., & Shier, M. (2009). The Social Work Profession and Subjective Well-Being: The Impact of a Profession on Overall Subjective Well-Being. *British Journal of Social Work*. Volume 40, 153-172.

- Greenbaum, T. (1998). *The handbook for focus group research*. California.: Sage.
- Grinell, R., & Unrau, Y. (2011). *Social work research and evaluation - Foundations of evidence-based practise*. Oxford: University Press
- Hasenfeldt, Y. (1983). *Human Service Organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Johansson, R. (2007). *Vid byråkratins gränser*. Halmstad: Arkiv förlag.
- Järvinen, M. (2002). Hjälpens universum – ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. I A. Meuwisse, & H. Swärd, (red.), *Perspektiv på sociala problem*. (s.253-273) Stockholm: Natur och Kultur.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J D., & Rosenthal, R A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. NewYork: Wiley.
- Larsson, S. (2005). Kvalitativ metod - en introduktion. I S. Larsson, J. Lilja, & K. Mannheimer (red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete*, (s.91-128) Studentlitteratur, Lund.
- Lazarus, Richard S. & Folkman, Susan (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lundgren, M., Blom, B., Morén, S., & Perlinski, M. (2009). Från integrering till specialisering – om organisering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift*. nr 2, 189-209.
- Lundström, T., & Sunesson, S. (2006). Socialt arbete utförs i organisationer. I A. Meeuwisse, S. Sunesson, & H. Swärd, (red.), *Socialt arbete en grundbok*. (s.183-194) Stockholm: Natur och Kultur.
- May, T. (2001). "*Samhällsvetenskaplig forskning*". Lund: Studentlitteratur
- Merriam, S. (1994). "*Fallstudien som forskningsmetod*". Lund: Studentlitteratur
- Meuwisse, A., & Swärd, H (2006). Vad är socialt arbete. I A. Meuwisse, S. Sunesson, & H. Swärd, (red.). *Socialt arbete en grundbok*. (s.25-74) Stockholm: Natur och Kultur
- Meuwisse, A., Scaramuzzino, R., & Swärd, H. (2011). Everyday realities and visionary ideals among social workers in the Nordic countries: A matter of specialization and work tasks?. *Nordic Social work research*, 1:1, 5-23
- Marttila, A., Johansson, E., Whitehead, M., & Burström, B. (2012). Dilemmas in providing social services to long-term social assistance clients. A qualitative study of social workers. *BMC Public health*. 2012:517, 1-11

- Morén, S., Blom, B., Lundgren, M., & Perlinski, M. (2010). Specialisering eller integration? En studie av socialarbetares syn på arbetsvillkor och insatser i tre organisationsformer. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 2, 189-206.
- Morgan, D. (1998a). *Focus group kit. Vol. 1, The focus group guidebook*. California: Sage.
- Morgan, D. (1998b). *Focus group kit. Vol. 2, Planning focus groups*. California: Sage.
- Musil, L., Kubalcikova, K., Hubikova, O., & Necasova, M. (2004). "Do social workers avoid the dilemmas of work with clients?", *European Journal Of Social Work*, 7:3, s.305-319.
- Nilsson, B. (1996). *Socialpsykologi: utveckling och perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Olsson, H., & Sörensen, S. (2011). *Forskningsprocessen- kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Petersson, A. (2005) *Socialtjänstens uppdrag för våldsutsatta kvinnor och deras barn* Karlskrona: Länsstyrelsen.
- Puchta, C., & Potter, J. (2004). *Focus group practice*, London: Sage.
- Pugsley, L. (1996). Focus groups, young people and sex education. I *Gender and Qualitative Research*. Pilcher, J., & Coffey, A. (red), 114-130. Aldershot: Avebury Press.
- Repstad, P (1999). *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Socialstyrelsen. (2003). *Ekonomiskt bistånd Stöd för rättstillämpning och handläggning av ärenden i den kommunala socialtjänsten*. Stockholm: Elanders Gotab.
- Socialstyrelsen. (2010). *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. Stockholm: Edita Västra Aros.
- Socialtjänstlagen*. (SFS 2001:453). Stockholm: Socialdepartementet
- Skau, G. (2007). *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Stockholm: Liber.
- Svenning, C. (2003). *Metodboken: samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling: klassiska och nya metoder i informationssamhället: källkritik på Internet*. Eslöv: Lorentz
- Svensson, K., Johnsson, E., & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & kultur.
- Svensson, T. (1992). *Människa, interaktion och social omgivning*. Mullsjö: Erbacken Förlag
- Thomas, M. (1999). *Foreign affairs: A sociological exploration of holiday romance*. Wales: Cardiff university
- Thurén, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber

Trost, J., & Levin, I. (2010). *Att förstå vardagen: med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet (1990). *Forskningsetiska principer inom humanistiskt-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Elanders Gotab

Weber, M. (1978). *Economy and Society*. Berkeley: University of California

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

Wörten, M. (2010). Att prioritera i socialtjänsten. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 1, 28-45

# **9. BILAGOR**

## **9.1 Bilaga 1**

**Hej!**

Vi heter Mattias Nyberg och Emelie Vilén och går sista terminen på socionomutbildningen vid Högskolan i Gävle där vi just nu skriver vårt examensarbete. Syftet med studien är att undersöka motsättningar som kan uppstå i socialsekreterarrollen. Vi är intresserade av att höra hur ni upplever detta och ska därför få komma till er xxxdagen den xx/xx-12 och intervjua er i en fokusgruppintervju.

Vi beräknar att fokusgruppintervjun tar cirka en timme. Vårt mål är att ge en bild av hur socialsekreterare upplever den egna yrkesrollen, varför det inte krävs några förberedelser från er sida. Intervjun kommer att spelas in på bandspelare. Deltagandet är frivilligt och du har rätt att avbryta intervjun när som helst. Materialet från intervjuerna kommer att avidentifieras, och samtliga personers information kommer att hanteras anonymt. Det innebär att allt som kan härledas till en specifik person kommer att avkodas i den färdiga uppsatsen. Intervjuerna kommer endast användas för detta forskningsändamål och den färdiga uppsatsen kommer att finnas tillgänglig på internet.

Har ni frågor kan ni kontakta oss på telefon: xxx-xxxxxx (Mattias), xxx-xxxxxxx (Emelie).

**Med vänliga hälsningar Mattias & Emelie**

## **9.2 Bilaga 2**

### **Intervjuguide till fokusgrupp**

Vår uppfattning är att socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd kan uppleva två olika roller, som förekommer sida vid sida i arbetet. Vi menar då en kontrollerande roll som bl.a. innefattar organisationens krav på kontroll och administration, och en mer stödjande, hjälpande roll där klientens behov står i centrum.

**1, Kan ni hålla med om denna beskrivning?**

**2, Hur tänker ni kring det/ Har ni några egna exempel att berätta om?**

**3, Hur skulle ni beskriva ert förhållningssätt mellan att vara kontrollerande och behandlande? Upplever ni att dessa förhållningssätt kan vara svåra att förena?**

**4, Hur tänker/gör/pratar/känner ni i situationer där ni upplever att det finns motstridiga förväntningar på er?**

**5, Ert arbete innebär en viss handlingsfrihet eftersom ni kan göra individuella bedömningar utifrån klientens behov, hur stort handlingsutrymme upplever ni att ni har.**