Att vilja och att kunna
i socialt arbete
-
socionomers upplevelser
ABSTRACT

This essay concerns the discrepancy between wanting to and actually having the possibility to accomplish in social work, as described by a group of social workers (BA). The essay paints a picture of a phenomenon with importance for personnel in Human Service Organizations. My perspective is the individual’s relationship to his/her work and the thought of “the good work” is a main thread in the essay.

Six qualitative interviews were carried out with social workers (BA) from the social services in Kävlinge. My supplementary questions were: how would they describe cases where they have not been able to do what they have wanted to; what were their experiences in these cases; how do they handle them and what obstacles would they describe as being the cause of the discrepancy.

I found eight main categories of obstacles, such as the client, the working place, the social workers personality and society. The social workers interviewed often named more than one obstacle in each case. How they consider the obstacles seemed to be more important for the experience of the cases than the obstacles themselves. When the social workers were not able to do what they wanted to, it caused frustration and feelings of insufficiency. Important strategies were to find out what went wrong and to seek support from colleagues.
INNEHÅLL

ABSTRACT .................................................................................................................................2
FÖRORD .....................................................................................................................................5

1. INLEDNING ..........................................................................................................................6
   1.1 Bakgrund..........................................................................................................................6
   1.2 Syfte och frågeställningar ............................................................................................8
   1.3 Avgränsningar ..............................................................................................................8
   1.4 Min förförståelse .........................................................................................................9
   1.5 Etiska överväganden....................................................................................................9
   1.6 Centralex begrepp i uppsatsen ..................................................................................10
   1.7 Uppslatsens framställning ..........................................................................................10

2. TIDIGARE FORSKNING .....................................................................................................12
   2.1 Att vilja och att kunna ................................................................................................12
   2.1.1 "Socialtjänsten i praktiken" ..................................................................................12
   2.1.2 "När man inte lyckas" .........................................................................................13
   2.2 Det goda arbetet ........................................................................................................15
   2.2.1 "Det goda tjänstearbete" ....................................................................................15
   2.3 Sammanfattning .........................................................................................................16

3. STUDIENS GENOMFÖRANDE ..........................................................................................17
   3.1 Fenomenologiskt förhållningssätt .............................................................................17
   3.2 Empiri ........................................................................................................................17
   3.2.1 Kvalitativa intervjuer ..........................................................................................17
   3.2.2 Insamling av generell information .......................................................................18
   3.3 Urvalet ........................................................................................................................18
   3.3.1 Urvalsförfarandet ..................................................................................................18
   3.3.2 Intervjupersonerna ..............................................................................................19
   3.4 Teoretisk referensram ...............................................................................................19

4. INDIVID- OCH FAMILJEOMSORGEN I KÄVLINGE KOMMUN .......................................20
   4.1 Human Service Organizations ..................................................................................20
   4.1.1 Den dubbla rollen ................................................................................................20
   4.1.2 Människor som råmaterial ................................................................................21
   4.1.3 Moraliskt arbete ..................................................................................................21
   4.1.4 Könsdominansens betydelse ..............................................................................21
   4.1.5 Beroende av omgivningen ..................................................................................22
   4.2 Omvärlden .................................................................................................................22
   4.2.1 Staten ....................................................................................................................23
   4.2.2 Samhällsutveckling .............................................................................................23
   4.2.3 EU ........................................................................................................................24
   4.2.4 Kommunen ..........................................................................................................24
   4.2.5 Samarbetsparter ..................................................................................................24
   4.2.6 Klientel ................................................................................................................25
   4.2.7 Utbildning/forskning ...........................................................................................25
   4.3 Arbetsplatsen .............................................................................................................26
   4.3.1 Organisation och verksamhet .............................................................................26
   4.3.2 Personalen ..........................................................................................................27
5. ATT VILJA OCH ATT KUNNA I SOCIALT ARBETE ..........................................................28
5.1 Inledning ..................................................................................................................................................28
5.2 Sällan bara ett hinder ....................................................................................................................................29
  5.2.1 Svår problematik, lång historik, får ej placera, klienten flyttar, anhörigs påverkan .........................29
  5.2.2 Skilda uppfattningar om klienten, klient uteblir, tidsbrist, dåligt engagemang, skilda mål ........30
5.3 Prioriteringar ..............................................................................................................................................32
5.4 Behovet av feedback ...................................................................................................................................33
5.5 Upplevelsen av att inte kunna göra det man vill ....................................................................................36
5.6 Omständigheter som kan utgöra hinder .................................................................................................40
  5.6.1 Arbetsplatsen ........................................................................................................................................40
  5.6.2 Den egna personen ...............................................................................................................................41
  5.6.3 Klienten ..............................................................................................................................................42
  5.6.4 Klientens anhöriga .............................................................................................................................43
  5.6.5 Formella ramar ....................................................................................................................................44
  5.6.6 Samarbetsparter ....................................................................................................................................44
  5.6.7 Samhällsutveckling .............................................................................................................................44
  5.6.8 Utbildning/forskning ...........................................................................................................................45
6. SAMMANFATTNING .................................................................................................................................47
7. AVSLUTANDE DISKUSSION ......................................................................................................................49
  7.1 Summering ..............................................................................................................................................49
  7.2 Vad tas inte upp? ......................................................................................................................................50
  7.3 Förslag till framtida undersökningar .......................................................................................................51
REFERENSER ..............................................................................................................................................54
BILAGA 1: INTERVJUGUIDE .........................................................................................................................56
BILAGA 2: KOMMUNFAKTA .........................................................................................................................57
**FÖRORD**


Nu när jag till slut har satt punkt för uppsatsen, vill jag tacka några människor som har hjälpt mig i arbetet med den. Först och främst vill jag rikta ett stort tack till alla er vid individ- och familjeomsorgen i Kävlinge kommun som har ställt upp och svarat på alla mina frågor. Utan er hade det inte blivit någon uppsats. Jag hoppas att den kan vara till glädje för er!

Jag vill verkligen tacka min härliga handledare, Monica Granqvist. Du har gett mig många värdefulla råd om hur en uppsats bör skrivas, och du har uppmuntrat mig på vägen. Genom att dela mitt intresse för människors förhållande till sitt arbete, så har du också visat mig att en socionom mycket väl kan ägna sig åt detta område.

Sist men inte minst vill jag tacka min man, Magnus, för det stöd jag fått under arbetets gång. Du har lyssnat och hjälpt mig reda ut mina förvirrade tankar. Utan dig hade jag inte kommit så här långt.

Nu hoppas jag att du som läsare ska finna något av intresse i min uppsats!

Kävlinge den 11 februari 2002

Maria Kullberg
1. INLEDNING

1.1 Bakgrund

Utdrag ur 2 kap 1 §, AML (1977:1160):
Arbetstagaren skall ges möjlighet att medverka i utformningen av sin egen arbetssituation samt i förändrings- och utvecklingsarbete som rör hans eget arbete.
Det skall eftersträvas att arbetet ger möjligheter till variation, social kontakt och samarbete samt sammanhang mellan enskilda arbetsuppgifter.
Det skall vidare eftersträvas att arbetsförhållandena ger möjligheter till personlig och yrkesmässig utveckling liksom till självbestämmande och yrkesmässigt ansvar.


Om socionomen inte förmår hantera skillnaden mellan vad han/hon vill och kan göra på ett kreativt sätt, riskerar han/hon att inte kunna komma vidare i arbetet. Hasenfeld (1983) menar att personalens upplevelse av arbetssituationen har stor betydelse för klientarbetet. Om en anställd upplever sig ha kontroll över sitt arbete, och känner att det är möjligt att uttrycka sig


Inte minst i tider då rapport efter rapport berättar om missförhållanden på arbetsmarknaden, är det viktigt att fundera kring arbetsmiljöfrågor. Sydsvenska Dagbladet skrev nyligen om långtidsjukskrivningarna som har ökat markant (Rydén & Werner 2001). Jan Rydh, statens utredare av sjukförsäkringen, menar att roten till de ökade sjukskrivningarna finns på arbetsplatserna. Han säger i tidningen ”Om det vore ett generellt problem, som att vår attityd till arbetet förändrats, skulle ökningstakten vara lika stor hos båda könen, på alla orter och i alla yrken, men så är det inte. Allt material visar att det finns stora skillnader i sjukfrånvaro mellan olika arbetsplatser.” (Werner 2001).

1.2 Syfte och frågeställningar
Syftet med denna uppsats är att beskriva skillnaden mellan att vilja och att kunna i socialt arbete, såsom en grupp socionomer vid individ- och familjeomsorgen i Kävlinge upplever den.


De frågeställningar som legat till grund för min undersökning, har varit följande:
- Hur beskriver socionomerna skillnaden mellan vad de vill göra, och vad de kan göra i sitt arbete?
- Hur beskriver de konkreta ärenden där det har uppstått en skillnad?
- Hur upplever de dessa ärenden?
- Hur hanterar de ärendena och upplevelsen av dem?
- Vad beskriver socionomerna som orsaker till att en skillnad har uppstått i dessa fall?


1.3 Avgränsningar
de vill och kan göra i sitt arbete. Däremot kan min studie användas som underlag för en jämförelse vid studier av andra arbetsplatser.

1.4 Min förförståelse

1.5 Etiska överväganden

Jag har också övervägt risken att kränka någons privatliv/integritet eller att skada någon genom min uppsats. Min uppfattning är att inget i undersökningsmaterialet är så känsligt att det skulle kunna skada arbetsplatsen som helhet. Ingen har invänt mot att namnet publiceras, varför det framgår var undersökningen är gjord. Däremot är de enskilda intervjuerorna intakt och betungit på att läsaren kan peka ut vem som har sagt vad.

Jag kan se att en presentation av de enskilda socionomerna i undersökningen skulle kunna vara intressant för en djupare förståelse av materialet. Jag har dock bedömt att värdet av att respektera deras integritet, är större än värdet av en sådan presentation. Arbetsgruppen vid individ- och familjeomsorgen i Kävlinge är liten, och det skulle vara alltför lätt att förstå vem som är vem. Jag har heller inte haft för avsikt att skapa en bild som gör det möjligt att se skillnad mellan olika personer och arbetsuppgifter. Därför beskrivs intervjuerorna endast
som grupp. Detta görs i avsnitt 3.3.2 Intervjupersonerna. I samband med citaten i kapitel 5 sker hänvisning genom en bokstavsbetäckning (A-F) och sidnummer i mina utskrifter. Allt intervjumaterial kommer dock att förstöras när uppsatsen är avslutad.

1.6 Centrala begrepp i uppsatsen


Skillnaden mellan vad man vill och vad man kan göra i sitt arbete, är starkt förknippad med hinder av olika slag. När jag i uppsatsen talar om hinder, menar jag omständigheter som hindrar socionomen att fullfölja en avsikt eller en önskan i sitt arbete.


1.7 Uppsatsens framställning

Nästföljande kapitel tar upp två tidigare forskningsstudier, som jag har funnit vid sökningar efter näraliggande undersökningar. Här presenteras även en forskningsrapport kring ”det goda tjänstearbetet”.

I kapitel 3 beskrivs den metod som jag har valt för undersökningen. Jag beskriver hur intervjuer och övrig informationsinsamling har gått till, och vilka fördelar respektive nackdelar det har inneburit. Jag går även igenom hur urvalet av intervjupersoner gått till, och hur jag har använt teorier i analysarbetet.

För att knyta ihop uppsatsen gör jag i kapitel sex en sammanfattning av huvuddragen i de två föregående kapitlen. Centrala frågor och slutsatser förs fram. Nya frågor har väckts under arbetets gång, och i den avslutande diskussionen tar jag upp några som jag tycker vore intressanta att fundera vidare kring. Jag reflekterar också över några frågor som inte har besvarats genom intervjuerna.
2. TIDIGARE FORSKNING

2.1 Att vilja och att kunna


2.1.1 ”Socialtjänsten i praktiken”


Insatserna kategoriserades i fyra grupper – konkreta insatser, personligt inriktade insatser, medicinska insatser och extern hjälp – med flera undergrupper. Klienterna kategoriserades utifrån ärendetyp, och huvudgrupperna var barnavård, missbruk och socialbidrag. Av den gjorda sammanställningen, framgår vilka insatser som socialsekreterarna bedömt önskvärda. Till exempel bedömdes stödkontakt viktigt för 50% i barnavårdsgruppen, 36% i missbruksgruppen och 26% i socialbidragsgruppen. Övriga insatser var sådant som arbete, ekonomiskt
bistånd och direkt behandling. Flera insatser kunde föreslås för en och samma klient. Missbruken och barnavårds klienterna bedömdes behöva fler insatser än socialbidrags klienterna.

Resultatet av den andra frågeställningen ovan, var att socialsekreterarna endast i en mindre del av ärendena ansåg sig kunna bidra helt med önskvärda insatser. De upplevde sig oftare kunna hjälpa socialbidrags klienter än övriga; i 40% av socialbidragsärenden jämfört med 26% av missbruks- respektive 25% av barnavårdsärenden. I de flesta ärenden kunde de åtminstone bidra delvis.

De hinder som anfördes, varierade också beroende på klientkategori. I barnavårdsärendena framhölls, i tur och ordning: att tid saknades, att klienten var svår att påverka och att lösningen låg utanför socialtjänsten. För missbruken var det främsta hindret att klienten var svår att påverka, och för socialbidrags klienterna var oftast problemet att lösningen låg utanför socialtjänsten.

Studien visar på en stor skillnad i arbetet med de olika klientgrupperna. Pettersson säger att "De hinder som socialsekreterarna upplever finnas för ett gott socialt arbete måste sättas i relation till problembilden för de tre klientkategorierna" (Pettersson 1986, s 134). En viss skillnad föreligger mellan de olika kommunerna. Det, menar Pettersson, tyder på olikheter i faktiska förhållanden samt skillnader i socialsekreterarnas synsätt.

2.1.2 “När man inte lyckas”


De fyra första fallen var likartade i avseendet att ordentlig information inte samlades in innan åtgärder sattes in. I det femte fallet – en kvinna med allvarliga alkoholproblem – lades utredningen ner, eftersom socialarbetarna upplevde att de inget kunde göra. Den möjliga resursen (familjen) användes aldrig. Socialarbetarna trodde att maken inte ville förändra kvinnans situation, eftersom han fick lugn och ro när hon drack. De betraktade honom som ett hinder, och därmed blev han ett, menar Sunesson. Han skriver också om ett annat förekommande psykologiskt hinder:

/*/.../ det sociala arbetets rättmätighet, d v s frågan om socialarbetaren egentligen har rätt att tränga sig på hos människor, om känslen av att vara oönskad och om rädslan för att bli bortstöt och bli en fiende när man önskat sig kontakt och en gemensam förståelse. (Sunesson 1981, s 92)

Rädslan för att fatta ett felaktigt beslut, kan också ta sig uttryck i en "ritualisering av sociala relationer" (ibid, s 74). Olika typer av ärenden ger olika respons från arbetsgruppen. Svåra beslut om omhändertagandet eller svåra hembesök, får en närmast ritualiserad uppmärksamhet från kollegorna. Det ritualiserade beteendet, att ”oja” sig över svåra ärenden, legitimerar en handfallenhet från den som ska fatta beslut. Också samarbetet med andra samhällsinstanser kan bli ritualiserat. Här verkar Sunesson mena att arbetsplatskulturen har stor betydelse.
Sunesson säger att man måste beakta en mängd faktorer för att förstå vad som händer i misslyckade klientärenden, bland annat klienten, kundens problem, det samhälle som bestämmer om klienten ska ha eller sakna egna resurser, de reella verktyg som socialarbetarna har, samt de faktorer som gör att socialarbetaren har rätt att påverka kundens liv. Den politiska överbyggnad som ställer resurser till socialarbetarnas förfogande, har stor betydelse för villkoren i klientarbetet. Det är dock ideologiska faktorer på andra plan än det politiska, som avgör om direktiven verkligen efterlevs.

2.2 Det goda arbetet

Som tidigare nämnts, så är ”det goda arbetet” ett begrepp som används för att beskriva en ideal arbetsmiljö, där personalen mår bra och trivs i sitt arbete. I avsnitt 2.2.1 presenteras en studie, som tar upp det som är specifikt för yrken med mycket kontakt med människor.

2.2.1 ”Det goda tjänstejobbet”


Gustavsson har gått igenom tidigare slutsatser om vad som bidrar till en god arbetsmiljö och arbetstillfredsställelse. Han sammanfattar slutsatserna med följande punkter:
- möjlighet att utöva inflytande och kontroll över sin situation
- känsla av att arbetet och produktionsprocessen är meningsfulla i vid mening
- möjlighet att utveckla sociala relationer i och genom arbetet
- möjlighet att uppleva god hälsa och undvika negativ stress, samt
- möjlighet att vistas i en trygg fysisk miljö.

Han konstaterar att dessa fem punkter även bidrar till ”det goda tjänstejobbet”. Med stöd av sin intervjuundersökning menar Gustavsson dock att de inte är tillräckliga, och att man måste lägga till en punkt, nämligen:
möjlighet att åstadkomma en effektiv social distansering från arbetet.

Med detta menar han att det är viktigt för den anställda att kunna frigöra sig från de upplevelser som arbetet innebär. Den anställda behöver hjälp att utveckla och vidmakthålla konkreta tekniker för att åstadkomma en distansering. Ytterligare en aspekt är att arbetet ska utformas så att det går att förena med familj och fritid, och att de sociala kontakterna i arbetet inte påverkar ens lust att umgås med andra på fritiden.

2.3 Sammanfattning


Efter denna genomgång av tre tidigare forskningsansatser, beskrivs den metod som har använts vid denna undersökning genomförande.
3. STUDIENS GENOMFÖRANDE

3.1 Fenomenologiskt förhållningssätt


3.2 Empiri

3.2.1 Kvalitativa intervjuer


Att frågornas formuleringar påverkade svaren, blev framförallt tydligt vid tillfällen då samtalen stannade av. Jag tenderade då att använda mer ledande frågor, till exempel genom


3.2.2 Insamling av generell information


3.3 Urvalet

3.3.1 Urvalsförfarandet

De faktiska omständigheterna kring urvalet var att jag kontaktade 1:e socialsekreterare Carina Alfh, och informerade henne om min uppsats. Samtidigt bad jag henne hjälpa mig att vidare-informera socionomerna och fråga dem om intresse för att delta i intervjuer. På så vis anmälde sig fem personer till henne. Det var personer som själva tyckte sig ha tid och intresse för att delta. Genom att sedan själv fråga (i stort sett samtliga) övriga anställda, fick jag ytterligare

3.3.2 Intervjunpersonerna

3.4 Teoretisk referensram

4. Individ- och familjeomsorgen i Kävlinge kommun

Det är inte svårt att förstå att arbetsplatsens organisation och dess omgivning har betydelse för det arbete som bedrivs där. För att ge en bild av vad som påverkar intervjuupplags dagliga arbete, presenteras här en teoribildning kring människobehandlande organisationer. Därefter ges en beskrivning av den utvalda arbetsplatsen och dess omvärld.

4.1 Human Service Organizations


4.1.1 Den dubbla rollen


4.1.2 Människor som råmaterial


De intervjuade socionomerna har olika råmaterial i sitt arbete – bidragssökande, missbrukare, ungdomar, barn, vuxna, och hushåll som behöver budgetrådgivning. De har tillgång till olika uppsättningar av hjälpverktyg – ekonomiskt bistånd, hemterapeuter, behandlingshem, fältsekreterare eller Alternativ X. (En närmare beskrivning av organisationen ges i avsnitt 4.3.) Det är därför troligt att de betraktar sina klienter olika, och att de upplever sig ha olika möjligheter att arbeta med dem.

4.1.3 Moraliskt arbete


4.1.4 Könsdominansens betydelse

Vid individ- och familjeomsorgen i Kävlinge kommun är samtliga chefer, från 1:e socialsekreterare till socialchef, kvinnor. Vilken betydelse den aspekten har för socionomernas arbete är oklart. En intervjuperson uttrycker att arbetsgivaren visar alltför liten uppskattning för det arbete som personalen lägger ner, medan andra tycker sig få god uppmuntran.

4.1.5 Beroende av omgivningen

Sunesson (1981) tar upp samma tankegångar:

Den plats som klienten får i socialvården är förmodligen /…/ beroende av den fördelning av makt och uppgifter som gäller i hela samhället. I socialvården öppnar sig ett utrymme, en nisch, där socialarbetare och klienter uppför några danser, vars steg är bestämda långt i förväg. På det sättet kommer det sociala arbetet också att bli ett sätt att reprodutera /…/ social olikhet, skillnaden mellan folk och folk. (s 66)

4.2 Omvärlden
Ekonomie doktor Per Frankelius forskar kring företag och deras omvärld, och han har skrivit en bok om omvärldsanalys (Frankelius 2001). Boken är huvudsakligen riktad till företag, men sättet att tänka kan även komma till användning när man vill skapa en bild av andra organisationers omvärld. Grunden i omvärldsanalys är att ta reda på vilka faktorer som påverkar organisationens villkor. Frankelius betonar vikten av att beakta tidperspektivet, eftersom omvärlden är föränderlig. Han säger att det man minst anar kan vara det som är viktigt, och att man därför inte ska låsa sig vid ett invant sätt att tänka. (Frankelius 2001)

Att samla alla tänkbara faktorer med tidperspektiv i en figur blir dock svåröverskådligt. Figur 1 på nästa sida visar några områden som på ett eller annat sätt har inflytande över arbetet vid individ- och familjeomsorgen. Därefter följer en kort förklaring till varje punkt, för att ge en bild av vilken påverkan de kan ha på arbetet vid individ- och familjeomsorgen.

---

1 Figur 1 är min konstruktion utifrån Frankelius (2001) resonemang, och har fungerat som en arbetsmodell under intervjuerna. Kategorierna har inga strikta gränser, utan är gjorda för att förenkla figuren. Syftet är att ge en bild av vad som kan ha betydelse för socionomernas arbete.
4.2.1 Staten
Genom politiska beslut kan staten förändra villkoren för kommunernas verksamhet, till exempel genom ändringar i lagstiftningen. Individ- och familjeomsorgens dagliga arbete styrs hårt av lagar som Socialtjänstlagen (SoL), Lag om vård av unga (LVU), Lag om vård av missbrukare (LVM) och Skuldsaneringslagen. De reglerar vad en socionom kan göra i enskilda ärenden. Likaså Förvaltningslagen, som reglerar hur handläggningen av ärendena ska gå till. Domstolar som handlägger ärendena, har också ett stort inflytande på arbetet. Även tillsynsmyndigheterna Socialstyrelsen och Länsstyrelsen har betydelse för arbetet.

4.2.2 Samhällsutveckling
4.2.3 EU

4.2.4 Kommunen

4.2.5 Samarbetsparter

Psykiatri, behandlingshem, andra vårdgivare och frivilligarbetare är andra exempel på samarbetsparter som har betydelse för det dagliga arbetet.

4.2.6 Klientel

Något som i allra högsta grad spelar roll för det arbete som utförs inom individ- och familjeförsorgen är vilken typ av klienter som finns i kommunen. Klienternas problem och behov varierar över tiden. Till exempel skiftar det vilken narkotika som florerar i samhället, och hur många ungdomar som ägnar sig åt kriminalitet.

4.2.7 Utbildning/forskning


Den forskning som bedrivs, eller framförallt den som presenteras, påverkar socialtjänstens arbete på olika vis. I kapitel 5 beskrivs hur de intervjuade socionomernas arbete har påverkats av aktuell forskning.

4.3 Arbetsplatsen
Samtliga uppgifter i det följande avsnittet är hämtade från Kävlinge kommuns hemsida, personligt samtal med Carina Alfh den 1 november 2001, samt intervjuerna.

4.3.1 Organisation och verksamhet


<table>
<thead>
<tr>
<th>Individ-/familjeomsorgen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Avdelningschef Margareta Hallerström</td>
</tr>
<tr>
<td>1:e socialsekreterare Carina Alfh</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kansliassistenten</th>
<th>3 personer</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Familjerätt</td>
<td>2 personer</td>
</tr>
<tr>
<td>Budgeträdgivare</td>
<td>1 person</td>
</tr>
<tr>
<td>Ungdomar</td>
<td>3 personer</td>
</tr>
<tr>
<td>Ekonomi</td>
<td>4 personer</td>
</tr>
<tr>
<td>Barn och vuxna</td>
<td>3 personer</td>
</tr>
<tr>
<td>Fältsekreterare</td>
<td>2 personer</td>
</tr>
<tr>
<td>Alternativ X</td>
<td>3 personer</td>
</tr>
<tr>
<td>Hemterapeuter</td>
<td>4 personer</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Figur 2. Individ- och familjeomsorgens organisation

Kansliassistenterna ansvarar för kontorsgöromål som statistik, registrering och utskrifter efter diktafon. När det nya datayststemet införs, kommer dock socionomerna själva att föra journalanteckningar.

4.3.2 Personalen


5. ATT VILJA OCH ATT KUNNA I SOCIALT ARBETE

5.1 Inledning
Samtliga socionomer beskriver sitt arbete målande i intervjuerna, och det märks att de är vana att berätta om sina ärenden. När de ska beskriva hur ett samtal har gått till väga, använder de ofta ”fingrade citat”. Det är då inte fråga om exakta citat, utan om försök att fånga kärnan i något som klienten eller de själva har upplevt eller sagt. Några ämnen har framkommit i samtliga intervjuer, medan vissa har tagits upp mer sällan. Det som presenteras här är framförallt mönster som har framträtt tydligt, men även några av de mindre förekommande ämnena får utrymme. Ärendebeskrivningar och citat från intervjuerna illustrerar de olika sammanhangen.

Socionomernas spontana svar på frågan om de kan göra det de vill i sitt arbete, varierar från person till person. Två menar att det definitivt föreligger en skillnad mellan deras önskemål och det de verkligen kan göra, medan någon är spontant positiv.

Nå, det tror jag inte. (D, s 7).
Det finns ju klart begränsningar, det finns det ju. (B, s 3).
/…/ jag tycker att jag har utrymme för att arbeta som jag vill. (A, s 3).
Kanske inte just när jag har tänkt mig att göra det. (F, s 6)

En femte socionom förklarar att den egna viljan måste sättas i relation till ett större sammanhang.

Alltså, spontant, ja. Sen så kommer alla dessa men, alla reservationer. /…/ övervägande kan jag ändå, liksom… Nu är jag instoppad här i ett sammanhang, har fått en arbetsbeskrivning som ger vissa ramar här och så. Men det kan jag köpa, och jag kan tycka att jag har så pass fria ramar att jag tillräckligt ofta upplever att det är… alltså, att det hör hemma här. /…/ Alltså, jag tänker att det måste finnas en koppling till det som mina arbetsgivare, klienterna, kollegorna, vill att jag ska göra. /…/ Det kan inte bara vara vad jag vill göra. (C, s 7)

Den sjätte socionomen, som inte citerats ovan, svarar på frågan genom att ge ett konkret exempel på ett ärende, där det har uppstått en skillnad mellan den egna viljan/avsikten och det som verkligen var möjligt att genomföra. Gemensamt för alla socionomerna är att reservationer av olika slag kommer relativt snabbt.

28
5.2 Sällan bara ett hinder


5.2.1 Svår problematik, lång historik, får ej placera, klienten flyttar, anhörigs påverkan

En socionom har nyligen blivit handläggare för ett ärende som gäller en tonårig tjej, som varit aktuell hos socialtjänsten sedan hon var liten.

Alltså, det är en tjej som vuxit upp med… föräldrar som missbrukat, det har förekommit våld och så. Så blev pappan nykter när hon var sju-åtta år och mamman har fortsatt och dricka och hon har bott hos sin pappa då. /…/ och så har hon valt samma typ av man som mamman har gjort då. Hon har inte själv börjat missbruka, men hon har blivit förälskad i pojkar som misshandlar henne. Det är väldigt, tycker jag, jobbigt att se. Och hon säger själv att hon behöver hjälp att bryta och han har blivit dömd den här pojknäven, för att han har slagit henne, och så återupptar hon kontakten med honom. Och vi har prövat många olika insatser… och det har liksom inte blivit bra. Jag hade velat placera henne, hon behöver, och hon säger det själv, dels har hon ett jätte humör, hon behöver hjälp med att hantera sitt humör, men också det här att… alltså, hon är ju… hennes bakgrund gör ju att hon… inte har fått det hon behövde som liten då. Så jag ville placera henne på behandlingshem, för att liksom få hjälp med kanslor… hon är känslomässigt avstängd, kan man säga, tyvärr. (D, s 9)


/…/ det blev så att hon inte kunde bo hemma hos sin pappa. Han orkade inte med henne, hon började med kriminalitet och så där och det där att hon återgick till sin gamla pojkvän, det knäckte honom. Så har hon haft en jourlägenhet /…/ men hon har mätt så dåligt, psykiskt dåligt. /…/ Nej, nu har hon flyttat hem till mamma, som dricker då och vars sambo slår /…/ och sen har vi kopplat in Kriscentrum för kvinnor i Lund, så det är jättebra, så där kan hon nog få hjälp. Det är den typen av hjälp hon behöver. (D, s 10)

Detta ser socionomen inte som någon stabil lösning, eftersom modern har egna problem.

Men jag tycker hon skulle behöva ha mer ordnat runt omkring sig och slippa bo hos mamman. Sen är det ju också… det här… känslomässigt står hon ju sin mamma nära… och mamman är ju bra när hon inte dricker, men samtidigt så vet man ju inte när det blir. (D, s 10)

Hon känner sig också osäker på om klienten verkligen kommer att utnyttja Kriscentrum, bland annat med anledning av det geografiska avståndet.
Sen är frågan om det är tillräckligt, och om hon klarar av att åka dit, för det är inte säkert att hon gör det om hon bor hemma hos mamma. (D, s 12)

Socionomen har för avsikt att göra ytterligare försök för att få till stånd en placering på behandlingshem. Hon ser dock inte det som en självklarhet att det blir bra även om avdelningschefen säger ja. Det beror på klientens vilja: "Man måste matcha det, tajma det precis när hon känner" (D, s 11), men också på föräldrarna:

"/…/ det är ju faktiskt så att egentligen hennes vårdnadshavare avgör… det är ju inte vi som bestämmer… men de lyssnar ju mycket på oss ändå. Och pappan har ju gett godkänning så att hon flyttar till sin mamma och mamman har godkänt att hon flyttar dit och tjejens vill flytta dit och då blir det ju så. Så att egentligen är ansvaret deras, ju. Men det är ju så, man känner ändå så, att det är inte riktigt rätt… att hon bor där, att hon skulle kunna få annan hjälp. (D, s 12)


5.2.2 Skilda uppfattningar om klienten, klient uteblir, tidsbrist, dåligt engagemang, skilda mål

En annan socionom berättar om en man som sökte ekonomisk hjälp.

"/…/ en kille som kom till mig – stor lång lastbilschaffis och allt så där. Och så kommer han till mig och söker fyra jobb, skriver mödosamt ’chaufför’, nästan rättstavat. Och sen söker han jobb, och han är ängslig, och inte är det kul det här. (A, s 4)

Genom samtal med annan personal som mannen hade kontakt med, fick socionomen klart för sig att deras uppfattning om honom avvek från hennes.

Och sen säger jag till honom att han ska gå till vägledningscenter, och där säger personalen till mig, när jag pratar med dem, ”han uppträder så arrogant här, han kommer bara in och säger, skriver upp sig och han söker inte”. – Jag känner inte igen den bilden, arrogant är det minsta jag tycker han är, för jag tycker han är fem år, en liten pojke som står och tittar över kanten så stor han är, va. Hur han skulle vara arrogant, det begriper inte jag. (A, s 4)

Hon uppfattade det som att ett av hans problem var, att han hade svårt att behålla sina arbeten.

Detta ville hon hjälpa honom att förändra.

Då skulle jag vilja i större utsträckning, följa med honom till vägledningscenter, fråga honom hur han gör och förmå dem att bemöta honom och säga de här sakerna, så att han själv förstår hur andra kan uppfatta honom. Och äh… hur hans beteende kan göra andra irriterade, vilket påverkar honom, han får inte de jobben han vill ha… av någon anlednings skull. Han förstår inte varför, men utifrån vad jag hör från de andra, så kan jag förstå varför. (A, s 4)
Socionomen kunde inte göra det hon ville, vilket hon ger två anledningar till:

"Det handlar om två saker. Dels handlar det om tidsbrist, att tänka efter före, får jag väl säga. För hade jag ähm… alltså hade jag haft tid att tänka efter hur ska jag göra, och bestämt mig, hade jag planerat det. Men det har vart lite kaotiskt här och då har jag gjort det näst bästa som du ser här. /…/ samtidigt är det nog alltså… jag har inte haft engagemanget att orka bry mig. Alltså det har hållt under sommaren och så har jag tänkt att det går väl. Jag har inte lagt ner så mycket engagemang i det ett litet tag och sedan märker man att det här bara måste jag ta i. Och där är jag just nu på nät vis. Jag kanske i en annan situation hade prioriterat annorlunda, men det gjorde jag inte. (A, s 7)


I ett skede är det också så att klienten inte hör av sig när han uppmanas göra det, vilket i sig skulle kunna innebära ett hinder. Socionomen hanterar det dock genom att göra det till ett redskap, för att motivera klienten till att ta itu med sin problematik istället. Hon har inte tid för det önskvärda trepartssamtala, och försöker istället göra det som hon bedömer vara näst bäst. I det här fallet innebär det att hon tar upp hans beteende gentemot henne.


Klienten kunde inte se detta behov hos sig själv, vilket gjorde det svårt för socionomen att bidra till en sådan förändring. Hon försökte trots det att hitta ett sätt att arbeta mot sitt mål. Hon sade ”jag tror att om jag hade haft mer tid att ägna, så hade jag kommit runt det här och han hade klarat den nya arbetsplatsen.”. (A, s 5)

En förklaring till detta ligger troligen i att socionomutbildningen handlar mycket om förmågan att finna klientens motivation till förändring. Ett uttryck som kan höras i korridorerna på socialhögskolorna är just ”det finns inga hopplösa klienter, bara hopplösa socialarbetare”. Hur som helst, verkar socionomerna vara så vana vid dåligt motiverade klienter, eller att de har ett avvikande mål med kontakten, att de inte tänker på det som ett hinder.

5.3 Prioriteringar

På olika vis tar samtliga socionomer upp frågan om prioriteringar, vilket visar vilken central roll den har när det gäller möjligheterna för dem att göra det de vill i sitt arbete. Huvudsakligen gäller prioriteringarna hur tiden ska fördelas mellan olika arbetsuppgifter.

Jag tycker att tidsbrist är det som jag tycker är det största hindret för att man kan fullfölja sina intentioner. Man hindrar sig själv: jag skulle vilja göra så här men jag måste ju göra allt det här andra också, så då får jag väl göra det sen, då så… (A, s 4)

De prioriteringar som socionomerna gör, håller inte alltid. Det är svårt att få tiden att räcka till, och det är svårt att styra den.

Jag kan inte garantera att jag kan gå hem kl 13 idag. Det vet jag ju inte, Jag vet ju inte vad som händer här, utan det händer kanske att det ligger nånting i mitt fack, som det står Akut Akut på, så får jag ta det. (F, s 4)

Saker och ting blir liggande för att annat… även om en dag man tycker att nånting är väldigt angeläget, ”det här måste jag jobba med”, nästa dag så händer det nånting annat som blir mer angeläget, så får man göra om, det är hela tiden så… (B, s 3)

"Vi gör prioriteringar dagligen", säger en socionom, och ger ett exempel:

Socionomen skulle önska en annan fördelning av sin tid, men får inte lov att prioritera bort utredningarna, eftersom det är lagstadgad verksamhet. Det som måste väljas bort är istället en verksamhet som socionomen skulle vilja ha mer av, och som ger glädje i arbetet.


Jag jobbar ju deltid, 30 timmar. Och av de 30 timmarna, så avgår telefontid tre dagar i veckan och sen har vi avdelningsmöte tisdag eftermiddag och sen torsdag förmiddag har vi också möte. Så det går åt mycket tid, så det blir inte så mycket arbetstid kvar för mig utav de här 30 timmarna. /.../ Jag har ju ständigt plus på flexen. (F, s 4)

Sen kan jag känna att det går åt väldigt mycket tid till möten. Vissa möten är obligatoriska enligt vår avdelningschef. Och då är det sak samma som att då får man inte prioritera bort det. (F, s 4) /---/ Det kan väl vara ett hinder ibland. Då jobbar vi till sex på tisdagarna. Det är såna dagar det är bra att lägga långa resor på och det kan ju vara ett hinder. (F, s 5)

Prioriteringarna innebär ibland att socionomerna blir missnöjda med det arbete som de utför. En socionom berättar att hon med tiden har lärt sig att prioritera hårdare. Hon säger "nu gör jag vissa saker sämre, och det är ju viktigt att arbetsledningen får reda på det" (B, s 4). Den enskilde socionomen måste själv hitta en balans mellan de olika beståndsdelarna i arbetet, och det är inte lätt. En socionom tar upp frågan om hur svåra prioriteringarna är att göra, och att man behöver diskutera med sina kollegor:


Behovet av att ha stöd från sina arbetskamrater framträder som ett tydligt mönster i intervjuerna. Det är inte bara det sociala stödet som är viktigt, utan även den feedback som kollegorna kan ge, vilket leder oss in på nästa avsnitt.

5.4 Behovet av feedback

Att feedback har en betydande roll i socionomernas arbete, visas av att ämnet på flera olika vis tagits upp i intervjuerna. Pousette (2001) skriver att Human Service-organisationens speciella förhållanden påverkar personalens möjligheter att få feedback i sitt arbete. Till

Socionomerna i undersökningen beskriver hur feedback fås i olika situationer. En viktig väg verkar vara kollegorna, till exempel genom att vara två i klientarbetet – det tar alla sex upp. Genom att samarbeta kan kollegorna ge varandra feedback i fråga om det konkreta arbetet.

"/.../ vi försöker berömma varandra, eftersom vi ofta är två så försöker vi att ”det här var ett bra samtal” eller att man ser att nån som man har jobbat med i flera år, att man ser en förändring för den personen, ungdomen, barnet, vad det nu är, och att ”det här börjar gå bra”, och då kan man få en glädje i det. (B, s 4)"

En socionom tar upp arbetsledningens roll, och menar att den är viktig.


Dessa åsikter kommer fram på fler håll i intervjuerna och i kontakten med arbetsplatsen, om än inte lika uttalat. Det troliga är att socionomerna har vant sig vid att inte få feedback från arbetsledningen, snarare än att de tycker att det fungerar bra. De förväntar sig inte att någon annan än 1:e socialsekreteraren har åsikter om deras arbete, även om hennes tid är begränsad.

Den externa handledningen har stor betydelse för att ge feedback på arbetet. En socionom berättade om kontakten med en psykiskt sjuk kvinna, där hon själv blev förvirrad och fick hjälp av handledningen.
Det är jätteviktigt, tycker jag. Att man utnyttjar det, att... att man tar upp saker som är svåra, så här. Så just det ärendet har jag tagit upp flera gånger. Den här psykiskt sjuka kvinnan påverkar en väldigt mycket. Man blir snurrig själv när man pratar med henne, och då... är det viktigt att reda ut hur man påverkas av det. Det är viktigt att se det. Alltså, se vad det är hon gör med mig, så att jag vet var jag står (B, s 12)

Avsaknad av feedback gör det svårt att välja väg i kontakten med en klient. Det är lätt att föreställa sig hur svårt det kan vara att hantera kontakten med en klient, som nästan aldrig säger något. En av socionomerna beskriver ett numera avslutat ärende.

Där en svårighetsgrad är att killen i fråga är otroligt fåordig... Startar inte nåt, tar inte själv initiativet till att börja nåt samtal eller del av en dialog, eller nänting, så där. Kommenterar liksom inte nänting själv, utan... Ja, det göt ju att... det skapar ju rätt mycket frustration vid många tillfällen. Det gör det ju. (C, s 12)

Kontakten måste ändå hanteras på något sätt, och socionomen berättar vidare:

Man känner att man måste... man finner ju andra sätt i det här... Ett självgående samtal är liksom ett samtal där, ge och ta, där det kommer ämnen från båda håll, jag får säg nåt... I ett sånt här läge, blir det ju istället att allt... jag blir ju den som styr väldigt mycket av innehållet, jag begränsas av liksom, min fantasi av vad den här killen tycker och tänker och vill och så... Därför att jag får hela... jag får gå steget före och... det kan bli lägen där man sitter och håller en monolog mer eller mindre i en timme, med liksom korta infall... det blir väldigt mycket frågor. Det kan det bli annars också... men de här frågorna blir liksom... det är ännu tydligare att det man sitter och håller på med är liksom fråga på fråga på fråga för att man letar efter nånting, nånting där man, där personen i fråga nappar på det, tycker att det det här kan jag prata om eller det här är... det här är OK, här behöver jag inte sitta helt tyst. (C, s 12)

Vid samtal med hela familjen visade det sig att klienten inte var lika tystlåten hemma, och då blev de samtalens ett redskap i arbetet.

... jag kan inte påstå att jag fick igång de här samtalens, och då har jag ändå haft kontakt i ett och ett halvt år. Jag fick inte liksom igång några dialoger eller samtal så där speciellt. Det tycker jag inte att jag fick. Vi hade ett antal familjesamtal där mamman var med och och så ibland nåt syskon och då blev det mer. Då hade vi det något så när regelbundet, liksom. Då blev det mer animerat att... för att han var ju inte en kille som alltid var tyst. Och då kunde man kanske använda de samtalens. De enskilda träffarna, de var... alltså de kändes ändå viktiga, där var det mer, det var tydligt, den här killen fanns ju alltid på plats, han bommade aldrig, var alltid där, hängde alltid med. (C, s 12)

Klienten gav inte mycket respons i samtalens, varför socionomen sökte feedback genom klientens beteende.

Och även om det blir spekulation, så var det ju ändå... alltså, man får ju ta det på nåt sätt som kvitto på att han ville... man kunde inte ta det på nåt annat sätt. Därför att vi hade en uppföljning, där det framkom att det var verkliga frivilligt. (C, s 13)

Ett mål med kontakten var att minska det våld som killen utsatte sin familj för, och det är ett mätbart mål.

... och ett annat givetvis minst lika viktigt kvitto på att det överhuvudtaget var nån mening med att jag fanns där, det var ju att det här med hot och våld, att det inte accelererade, utan att det tvärtom, att det blev mindre av den vanan och helst inget alls. Och det kunde jag också få bekräftat genom mamman. (C, s 14)

Värdefull feedback kom också från andra personer som hade kontakt med killen:
Jag fick höra att… sånt där som att… det är andra som har sagt att det är en förändring, att killen pratar mer och så. Jag märkte inte ett dugg skillnad. Inte ett skvatt. Men när jag hörde då att de märkte nån förändring, då, så var ju det jättebra. (C, s 14)

En annan socionom beskriver också vilken betydelse feedback hade i ett ärende där en liten pojke omhändertogs under dramatiska former. Modern var mycket negativ till socialtjänstens ingripande, och socionomen var orolig för hur det skulle gå för pojken.

När jag sist träffade honom och pratade med honom och så, han kunde skoja och… först trodde jag att han kanske skulle vara avog mot mig, och… eller arg, eftersom mamman, hon talar ju om för pojken vad hon tycker om mig. Men det gör han faktiskt inte, utan han tycker jag är OK, och han skulle vilja träffa mig mer… Och då kan jag ju se att det finns något friskt hos pojken. Och då… det gör ju jobbet… att det är vårt jobbet. (B, s 11)

Det faktum att det går bra för pojken, gör att socionomen kan känna att det var rätt att omhänderta honom. På så vis får feedback här både en direkt och en indirekt funktion. Dels kan socionomen lättare avgöra hur ärendet ska handläggas i fortsättningen, och dels hur liknande ärenden kan handläggas.

I samband med beskrivningen av sitt arbetssätt, kommer en socionom in på hur avsaknaden av feedback på det området kan kännas:

För att vi tror… det är mycket sånt här med vi tror, för vi har ju inte så bra utvärderingar. Vi har inga utvärderingar alls av hur klienterna uppfattar detta. Det har vi önskat, det har vi med i verksamhetsrapporten, det skulle vi gärna se att det blev så, men det får nog nån utomstående göra då. (C, s 10)


5.5 Upplevelsen av att inte kunna göra det man vill

Socionomerna beskriver framförallt att det är känslor av otillräcklighet eller frustration som skapas när de inte kan göra det de vill i sitt arbete. En socionom beskriver hur ensam man kan känna sig i situationer, som är svåra att tackla.

/.../ träffar inte så sällan personer som är psykiskt sjuka, som hävdar att de är arbetslösa – de är ju inte sjuka. Och som jag känner att jag skulle vilja kunna ännu mera om psykiatri eller om mentalvård eller vad det nu kan heta. Jag känner att jag är ganska ensam och jag undrar vad jag håller på med. (A, s 9)

Just psykiskt sjuka personer näms av flera intervjupersoner som exempel på speciellt svåra ärenden. Socionomen ovan berättar om hur hon ville hjälpa en psykiskt sjuk kvinna till en
drägligare tillvaro, men lyckades inte nå fram till henne. Det får henne att känna sig otillräcklig.


Det är fler socionomer som beskriver känslan av otillräcklighet:

/…/ det är klart att man inte räcker till, det gör man inte. Man kan inte hjälpa alla. Och det är också så att det är vissa… det här jobbet det tar ju också lång tid… det mesta arbetet man gör är under så lång tid, så många år, så att där är det ju en fördel att ha varit här länge. Man ser faktiskt en förändring, att det kan bli en förändring så småningom. Det får man tänka på…/…/ Men det tror jag är svår att se, någon som är ny, för då har man ingenting att falla tillbaka på. Då känner man sig bara fullständigt otillräcklig, verkligen. Så kommer jag ihåg att jag kände mig. (B, s 5)

Socionomerna lägger ett stort ansvar för arbetets resultat på sig själva, och de ärenden som är riktigt svåra att hantera kan orsaka sömnsvårigheter:

Det kan förekomma perioder som jag sover dåligt och kan vakna ibland på nätterna och tänka på det, när det är. Det förekommer inte så ofta, vill jag säga, men… man kan tänka tillbaka detta året, så vet jag att jag hade en period /…/ då var det väldigt många känslomässiga ärenden här. (F, s 12)

Ett allmänt missnöje kan komma av att socionomen inte får möjlighet att arbeta på det sätt hon/han vill. En socionom har en önskan om att ha mer tid för förberedelse och eftertanke, och blir missnöjd när det inte hinns med.

Jag tycker det fordras eftertänksamhet och det är svårt att få. Det här som vi diskuterade, det goda mötet, handlar väldigt mycket om att man måste vara väl förberedd inför ett möte. Hur man än kämpar på så är det svårt att ta sig tio minuter i lugn och ro och verkligen tänka efter ”vad ska bli målet med det här mötet?” utan man susar från det ena till det andra. Det är ju så… och det gör mig missnöjd naturligtvis, jag får ut mycket mer om jag tänker efter före och så sammanfattar efteråt: ”fick jag fram det jag ville?” ”vad blev fel?” ”varför blev det fel?” försöka förändra, anteckna. (A, s 12)

En socionom beskriver irritation som skapas när arbetet inte fungerar så smidigt som önskat:

Nåt som jag tycker är jätteirriterande är när de inte kommer, eller när de inte är hemma. Som igår körde vi in till Malmö klockan fyra och där var ingen hemma. Alltså, då hade två stycken kört in där, avsatt tisdag eftermiddagen, det är de tiderna som är mest efterfrågade… det är inte så kul. (F, s 8)

Generellt kan sägas att socionomerna är starkt inriktade på att åstadkomma något i sitt arbete. "Hinder dyker upp, som han/hon försöker gå förbi, eller fastnar vid. /.../ Förr eller senare kommer vändpunkter i arbetet" (Sunesson 1981, s 17). Intervjuerna tyder på att socionomerna inte ger upp när de stöter på hinder, utan att de försöker hitta alternativa vägar för att komma vidare. Devisen verkar vara det som en socionom uttrycker under beskrivningen av ett ärende "som du ser här, så har jag gjort det näst bästa" (A, s 5).

I början av kapitel 5 beskrivs ett ärende där socionomen inte fick lov att placera en tonåring på behandlingshem. Så här berättar hon om hur hon upplevde den situationen, och hur hon tänker hantera den:

Det är liksom tragiskt, när man ser det. Men sista ordet är inte sagt än. Jag håller på att motivera att hon ska bli placerad. /---/Det är första gången jag hör det här med ekonomi, att vi inte får lov att placera som vi vill, så det är ju rätt så frustrerande, tycker jag. (D, s 10-11)

Jag tänker faktiskt skriva ner allting som… alltså, göra någon mer överskådlig utredning och visa henne [chefen] det och sen tänker jag säga att "jag kan inte ta ansvar för detta, det kan jag inte göra om jag liksom inte kan jobba". Alltså, det är ju den här killen… jag menar hon skulle kunna bli funnen ihjälslagen eller i varje fall illa slagen och det skulle jag inte vilja ha på mitt samvete. (D, s 12)


En socionom berättar om ett skuldsaneringsärende där en uppgörelse i stort sett var klar, när en nära anhörig till klienterna plötsligt dog. Det gjorde att uppgörelsen, som socionomen lagt ner mycket tid och energi på, fick läggas på is. Detta berättar socionomen utan att nämnna något om hur hon upplevde det, trots att det innebar ett allvarligt hinder i arbetet. Kanske är det så att en människas död är så självklart opåverkbar, att det inte är lönt att bli frustrerad. Det var troligen även så i det här fallet, att socionomen tillsammans med paret beslutade om

Då var där ett inkassobolag som sa att ”nej, nu tycker vi att det här har gått för lång tid sedan i våras, nu går vi inte med på det”. Och jag ifrågasatte då varför de vände då och så, ja, så sa de då att ”vi får mer av kronofogden än vad vi får i det här förslaget”. Så försökte jag förklara för dem att ”jamen om alla fordringsägare går in till kronofogden, så kommer ni inte att få, då, för att då får ni dela allihopa på den här summan” ”nej, så här får det bli” och då kände jag liksom att, ja, det kändes ju liksom rätt hopplöst. /…/ man känner att det här är en bra uppgörelse som man skickar till de här som är fordringsägare, och så är det ändå nån som säger nej. Då kan man bli smått galen. /…/ Då kan man liksom bli väldigt frustrerad, därför att man vet att det här kommer att påverka den här familjen väldigt mycket. (E, s 5)

Hon försöker tackla hindret genom att övertala fordringsägaren. När det står klart för henne att det inte går, börjar hon med att rannsaka sig själv:

Då funderar man på ”kunde jag då ha gjort annorlunda?”, vilket jag inte kunde se att jag kunde gjort just då, va. Då kände jag att där… det väcker ju frustration i det. (E, s 5)

Den irritation och ilska socionomen känner, vill hon inte låta gå ut över fordringsägaren. Istället hanterar hon känslorna genom att gå in till en kollega:

Ja, nu fungerar jag ju mycket så att jag är rätt så omedelbar och vi har rätt högt i tak här, så då går man in till nån kollega och skriger lite härinne och så. Och så håller de med en alltid och tycker alltid att man har rätt (skratt) och sen får man ju bita ihop, alltså. Och i det här fallet så tror jag ju att han kan få en skuldsanering i alla fall. Jag bara tycker att det är så vansinnigt att man ska dra ut på tiden och hålla på och harva med ansökningsblanketter hit och dit och så. (E, s 6)

Det faktum att lagstiftningen innehåller ytterligare steg för att kunna genomföra skuldsanering, underlättar i detta fall för socionomen att släppa sin frustration och gå vidare. Det hade troligen varit svårare om möjligheten inte funnits.

Ett annat mönster blir tydligt i en beskrivning av ett ärende där utredningen inte gav någon möjlighet att arbeta med familjen. En anmälan om att en liten flicka for illa av moderns missbruk skulle utredas, men föräldrarna vägrade att samarbeta.

Men det kan ju hända att den här mamman har lärt sig nånting… vet jag inte… men hoppar på det. Ja, jag hoppar på det. Eller att det finns andra vuxna runt den här flickan, som går in och stöttar upp och kompletterar med det som inte mamman har. Till exempel är det ju det här med pappan, att han säkert bidrar till någonting för flickan. (B, s 7)

Socionomen blev frustrerad av att inte kunna göra något, och hoppar på att det ska gå bra för flickan ändå. Troligen skulle det bli alltför belastande att tro att det skulle kunna bli värre för flickan. Därför byggs en bild upp av alla de faktorer som är positiva i det avseendet att de skulle kunna hjälpa henne.
5.6 Omständigheter som kan utgöra hinder

Många omständigheter som kan utgöra hinder för socionomernas avsikter i sitt arbete, har kommit fram i intervjuerna. De kan hänföras till de åtta huvudgrupper som visas i figur 4 på nästa sida. Alla dessa omständigheter skulle i sig kunna utgöra material för en hel uppsats. I avsnitten 5.6.1-5.6.8 beskrivs dock kortfattat en del av det som socionomerna tagit upp inom respektive huvudgrupp.  


5.6.1 Arbetsplatsen


---

2 Figuren är min konstruktion utifrån de ämnen som tagits upp i intervjuerna. Huvudgrupperna är valda utifrån de mönster, som framträtt i intervjunaterialet.

Samtliga intervjunpersoner upplever sig vara delaktiga i viktiga beslut på arbetsplatsen. De omorganisationer som gjorts, har genomförts på önskemål från dem själva. Socionomerna har fått möjlighet att lämna önskemål om verksamhetens inriktning, även om det är socialnämnden som beslutar. Det kan utläsas i intervjuerna att alla önskemål inte bifalls, men att det mesta är i linje med vad de vill. De sex socionomerna i undersökningen uttrycker tydligt att de upplever sig ha gott stöd på sin arbetsplats. När de behöver har de lätt för att ta kontakt med en kollega för att diskutera sitt arbete och sina upplevelser i samband med det.


5.6.2 Den egna personen


En annan omständighet som kan påverka arbetet är en tidigare obehaglig upplevelse, bland annat nämner socionomerna våld, hot om våld och JO-anmälan som exempel. Det är inte svårt att förstå att sådana upplevelser kan utgöra hinder i arbetet, om de ej är mentalt bearbetade.
Två socionomer berättar om hur personalgruppen beslutade att så kallade villautredningar (intensiv utredning av hela familjen med halvdags träffar flera dagar i veckan i en månad) skulle göras oftare. Alla var överens om detta, men ändå genomfördes endast två. Som en delförklaring säger den ena socionomen ”det är inte så himla kul att vara med en familj så mycket” (D, s 8). Den egna motivationen och lusten till att utföra vissa arbetsuppgifter påverkar alltså också.


Jag har en förmåga… att stämpla ut och försöka att lämna mitt arbete. Men jag tror också att det handlar om att jag gör väldigt mycket på min fritid. Min man jobbar också lite mindre, så vi försöker fylla vår tid med… roliga saker (skratt). /…/ jag tror också att det handlar om att vi är lite till åren nu och att man har fått andra värderingar i livet och jobbet är inte bara att arbeta, arbeta, arbeta, utan man vill ha ett annat liv också. Så att man får en balans i det. Att det är lika viktigt att ha en värdefull fritid. Det gör ju också att man tycker att jobbet, alltså jobbet blir ju roligt på ett annat sätt, man har en annan kraft… (F, s 12)

Socionomen visar tydligt på sin strategi för hur den negativa påverkan av arbetet ska minkas.

En annan strategi kan vara att dela sina upplevelser med en kollega, till exempel genom att vara två i ärendena. Samtliga socionomer tar upp fördelar med att vara två. Inte minst i fråga om klienter som är hotfulla eller så kallade rättshaverister: ”bara det att man har en kollega med i rummet som hör vad den här personen säger till en känns tryggt och bra” (B, s 13).

Socionomerna menar också att det kan vara svårt att själv hålla igång ett samtal, att lyssna och ställa rätt frågor.

Man kan ju vara så upptagen med att studera den enskilde eller ställa in sig på den enskilde att man inte märker hur man själv påverkar samtalen, till exempel. Och man vet ju inte om man styr eller om man bara busar på. Och det tycker jag kan vara viktigt om nån annan påpek, eller så om den andre tar över ett tag, så kan man själv få tänka efter och komma tillbaka till vissa saker som hände under samtalen, som man kan ta upp igen då. (A, s 2)

5.6.3 Klienten

Flera omständigheter kan hänföras till klienterna själva. Det som framförallt har tagits upp som speciellt svåra omständigheter, är psykisk sjukdom och aktivt missbruk. I dessa fall


5.6.4 Klientens anhöriga


En annan typ av svårighet som kan uppstå är om klientens anhöriga har en definition av vad som är klientens problem. Problemdeterminationen är central när det gäller att välja vilka insatser som ska sättas in, och familjen är en viktig resurs i arbetet med barn och ungdomar. Därför kan det bli svårt om föräldrarna inte delar socionomens uppfattning. Hur det kan tacklas berättar en intervjuperson.

".../ man försöker ju respektera vad familjen själv upplever som viktigt. Man kan ju liksom inte köra på ett spår... alltså, man kan ju slå pannan blodig om man kör det som hypotes att den här familjen... funkar inte därför att si och så, va, och kör den hypotesen och... de har en helt annan. Utan nånstans måste man själv försöka få dem att känna att det är OK att de säger vad de tror är problemet. (C, s 6)"
5.6.5 Formella ramar


5.6.6 Samarbetsparter

Ett ärende har beskrivits rörande samarbetet med en extern instans, en fordringsägare. Det exemplet visar på vilket hinder en samarbetspart kan utgöra. Domstolar som handlägger mål enligt LVU, LVM och Skuldsaneringslagen är andra parter som kommit på tal. I övrigt nämns inte mycket om samarbete. I några fall uttrycker socionomerna att de tycker att samarbetet med andra myndigheter i Kävlinge fungerar bra. En socionom berättar att hon gärna hade velat komma ut i skolan och informera om sitt arbete. Hon har dock hindrats av att skolan saknade utrymme i schemat för det, och av att hon har saknat en lämplig kontaktperson på skolan.

5.6.7 Samhällsutveckling

Socionomerna nämner några olika följder av samhällets utveckling, som innebär att villkoren för klienterna förändras. Det gäller till exempel att bostadsmarknaden har förändrats till att bli svårare för klienterna att ta sig in på.

Om det fanns mer bostäder, om hyresvårdarna var mer generösa med att släppa in människor som har misslyckats, så skulle det vara lättare att erbjuda dem sysselsättning, än vad det är att jobba med en bostadslös missbrukare. /…/ Den kommunala hyresvärden har varit mycket envis med att kräva fasta inkomster för att erbjuda bostad. Så har vissa privata varit lite mera… okunniga, så därigenom erbjudit bostäder utan att kontrollera betalnings-

En socionom tar upp att allt fler ungdomar får mobiltelefonskulder, som de ej förmår betala, och som resulterar i betalningsanmärkningar. En annan nämnar att det är bra att hålla sig uppdaterad med den föränderliga drogsituationen, för att kunna förstå klienternas behov.

5.6.8 Utbildning/forskning


Avsaknaden av litteratur som mer förutsättningslöst behandlar metodfrågor och arbetssätt innebär att studenterna aldrig på allvar ges möjlighet att orientera sig bland olika perspektiv och att de lämnas förhållandevis försvarslosa gentemot de tankar som för tillfället dominerar utbildningen. (Ibid, s 79).

Detsamma kan även tänkas gälla de vidareutbildningar som erbjuds yrkesaktiva socionomer, även om det inte är en fråga som Bergmark & Lundström behandlar. Några socionomer nämner under intervjuerna de utbildningar de har gått nyligen. Ingen av dem beskriver spontant att utbildningarna skulle kunna utgöra hinder för deras arbete, utan de kommer in på ämnet när de berättar allmänt om sitt arbete. En socionom uttrycker ändå tydligt att det inte alltid är så lätt att använda sig av alla nya kunskaper:
Jag tycker det är viktigt med ständig utveckling och förändring på nåt vis. Jag märker att det går i vågor och så är jag på lite kurser, och så får jag inte riktigt ihop det och så är jag på lite kurser till och så "jaha, sa de tvärtom här" och så kan jag hålla på och mala tills jag liksom kanske får in det till något som stämmer för mig själv. (A, s 12)


Socialarbetaren saknar teoretiska referensramar för sitt arbete därför att han inte får rum att utveckla dessa inom ramen för sitt arbete. Socialvården är därför en god konsument av varje ny modefluga inom den terapeutiska kulturen. (s 72)

6. SAMMANFATTNING


Att inte kunna göra det man vill i det sociala arbetet, innebär för socionomerna att framförallt känslor av frustration och otillräcklighet skapas. Även irritation och ilska beskrivs. För att

I de ärenden som socionomerna beskriver, är det sällan möjligt att urskilja en enda anledning till att de inte kunnat göra det som de har velat. Oftast är det en samverkan mellan flera olika faktorer. Dessa kan hänföras till de åtta huvudgrupper som beskrivs i avsnitten 5.6.1-5.6.8, nämligen arbetsplatsen, den egna personen, klienten, klientens anhöriga, formella ramar, samarbetsparter, samhällsutvecklingen samt utbildning/forskning.
7. AVSLUTANDE DISKUSSION

7.1 Summering


Intervjuundersökningen visade på att det var processerna i och kring arbetet, som var av störst betydelse för socionomernas upplevelser av att inte kunna göra det de vill i arbetet. Framförallt framträdde två processer tydligt, nämligen prioriteringar och feedback. Dessa går inte att hänföra till någon av de åtta huvudkategorierna, så som de beskrivits ovan. Inte desto mindre är de viktiga. En annan viktig fråga är hur den enskilde socionomen betraktar eventuella hinder, både i det konkreta arbetet och den generella arbetssituationen, och vilka redskap han/hon har för att hantera dem.

En fortsatt analys av intervjamaterialet skulle kunna ge mer än vad som har presenterats här. Med största sannolikhet skulle de beskrivna mönstrena nyanseras ytterligare, och möjligen skulle nya mönster framträdå. Ett exempel på detta är processen kring problemdefinitioner, som vid en fortsatt analys troligen skulle framtråda som betydelsefull. I uppsatsen nämns tillfällen där socionomens problemdefinition skiljer sig från andras. Avsnitt 5.2.2 behandlar ett ärende där socionomen har en uppfattning, klienten en annan och samarbetsparten en tredje. I avsnitt 5.6.4 nämns ett fall med en ung klient, där föräldrarna inte delade socionomens uppfattning om vad som var problemet.
Det är en förhållandevis positiv bild av socialt arbete, som har tagit form i denna uppsats. En förklaring är att individ- och familjeomsorgen i Kävlinge kommun är en väl fungerande arbetsplats. Visst finns omständigheter som skulle kunna förändras till det bättre för personalen, precis som på alla arbetsplatser. Personalen förefaller dock ha stort utrymme att utföra ett arbete som de tror på, och som får dem att känna att de uträttar något meningsfullt. De kan söka stöd av varandra, vilket ger en möjlighet att komma vidare i arbetet. Om ett sådant stöd hade saknats, hade de troligen inte kunnat utvecklas i sitt arbete i samma utsträckning.


Troligen skulle en motsvarande undersökning vid en annan individ- och familjeomsorg ge en annorlunda bild. En hög personalomsättning och arbetsbelastning skulle förmodligen medföra en förflyttning av tyngdpunkten mot sådant som svårigheter att påverka arbetssituationen och stress. I många kommuner har socionomerna en lägre grad av delegation än vad som är fallet i Kävlinge kommun, vilket naturligtvis påverkar deras möjligheter att göra det de vill i sitt arbete.

7.2 Vad tas inte upp?
Som tidigare har nämnts, gav samtliga socionomer i undersökningen målade beskrivningar av sitt arbete, både konkret och generellt. Det märktes tydligt att de var vana att berätta om sina klientärenden, och de valde snabbt ut den information som de bedömde vara relevant för sammanhanget. Eftersom socionomerna fick berätta fritt kring sitt arbete tog de troligen upp sådant som de redan tidigare hade tänkt på som hinder. Det gör det intressant att också fundera över vad som inte togs upp som exempel på tillfällen, där socionomerna inte har kunnat göra vad de velat i sitt arbete.

En fråga som inte alls har tagits upp är dokumentationen. En stor del av socionomernas arbetstid går åt till att dokumentera ärenden, men ingen av intervjupersonerna nämnde detta.
mer än i förbifarten. Kanske har det sin förklaring i att de fick ämnet för intervjuerna – ”att vilja och att kunna i socialt arbete” – presenterat från början. Socionomerna betraktar kanske inte dokumentationen som socialt arbete, och därmed har de inte bedömt det som relevant att prata om under intervjuerna.


Tystnadsplikten är en annan fråga som inte har kommit på tal, men som kan innebära hinder eftersom den hindrar fri kommunikation med olika samarbetsparter. Frågan är om socionomerna ser tystnadsplikten som ett skydd, snarare än hinder. En annan möjlighet är att den är så grundläggande i arbetet, att man helt enkelt inte tänker på den.


7.3 Förslag till framtidiga undersökningar

Under arbetets gång har jag kommit fram till några punkter som hade underlättat min undersökning om jag hade haft dem klart för mig från början. Jag syftar till exempel på de åtta kategorierna med potentiella hinder. De utgör inga tydligt avgränsade kategorier, men kan ändå fungera som ett stöd i en framtidiga undersökning. Kanske kan strukturella svårigheter uttydas vid en sådan genomgång, och det skulle i så fall underlättas förståelsen av den enskilde
socionomens upplevelser. Frivilligarbetare bör tas med som en kategori. Möjliga borde även socionomernas inställning till tystnadsplikt och administration föras in någonstans.

Även om kategoriseringen kan underlättta en framtida undersökning, så är det processerna som omger fenomenet att vilja och att kunna som bör studeras närmare. Utifrån resultatet av denna undersökning är frågor kring prioriteringar och feedback intressanta. Finns det ett mönster i hur prioriteringar görs vid arbetsplatsen? År de fruktbara och relevanta för arbetets mål? Hur fungerar feedback vid arbetsplatsen? Är den tillräcklig för att stödja socionomerna i deras arbete? Andra viktiga frågor gäller socionomernas personliga förutsättningar för att möta de skillnader som kan uppstå i arbetet, och vilket utrymme som arbetsplatsen ger personalen för att bearbeta upplevelsen av att inte kunna göra det man vill. (Jämför Gustavsson 1998, avsnitt 2.2.)


Resultatet av denna undersökning förstärker känslan av att det är en viktig fråga huruvida man som anställd upplever sig kunna göra det arbete man vill. De känslor av frustration, ilska och otillräcklighet som socionomerna beskriver, hanteras genom feedback och stöd från arbetskamraterna. Även klienterna och arbetsledningen har betydelse för bearbetningen. Det är lätt att föreställa sig att upplevelsen av arbetet blir annorlunda för en socionom som inte har sådant stöd. Det är också lätt att se att en arbetsplats som fokuserar på att uppnå ekonomiska mål snarare än kvalitetsmässiga mål i klientarbetet, erbjuder begränsade möjligheter för en socionom att utföra det arbete som han eller hon anser vara önskvärt. I tider då allt fler blir sjukskrivna med anledning av sin arbetssituation, borde det ligga i arbetsgivarnas intresse att erbjuda sina anställda en attraktiv arbetsmiljö. Därför finns det helt klart behov av ytterligare uppmärksamhet för, och undersökningar i, ämnet!
Böcker


Officiella tryck
Uppsats

Vetenskapliga artiklar


Övriga artiklar


Internet
Arbetsmiljöverkets hemsida: Arbetsmiljölagen (1977:1160) 2 kap
http://www.av.se/regler/arbetsmiljolagen/kapitel2.shtm

Kävlinge kommuns hemsida
http://www.kavlinge.se

Socialstyrelsens hemsida: Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten
http://www.sos.se/socialtj/kunskap/kunskap.htm
BILAGA 1: INTEVJUGUIDE

Före varje intervju
- Kort om uppsatsens tema – att vilja och att kunna i socialt arbete
- Jag använder bandspelare och kommer sedan att arbeta med utskrifter av intervjuerna
- Kassettabanden förstörs. Inga namn kommer att synas i uppsatsen
- Tillfälle till eventuella frågor

Inledande frågor
- När avslutade du din socionomutbildning?
- Hur länge har du varit anställd i Kävlinge?
- Hur trivs du med arbetssituationen i stort?
- Kan du beskriva dina arbetsuppgifter lite?
- Hur trivs du med dina arbetsuppgifter?

Att vilja och att kunna i socialt arbete
- Upplever du generellt att du kan göra det du vill göra i ditt arbete?
- Kan du ge mig exempel på ärenden där det uppstått en skillnad? (gärna flera exempel)
  - Vad var det som gjorde att du inte kunde göra det du ville i just det fallet?
  - Vad var det du ville göra?
  - Vad kunde du göra?
- Hur upplevde du det, att inte kunna göra det du ville?
- Hur hanterade du det?
Kommunens organisation

**Budget:** över 600 milj kr  
**Anställda i kommunen:** ca 1 600  
**Yta:** 154 km²  
**Inv. per km²:** 160  
**Kommunalskatt:** 29,13 (totalt)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tätorter</th>
<th>Invånarantal (2000-12-31)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kävlinge</td>
<td>7 856</td>
</tr>
<tr>
<td>Löddeköpinge</td>
<td>5 543</td>
</tr>
<tr>
<td>Furulund</td>
<td>3 523</td>
</tr>
<tr>
<td>Hofterup/Åstorp</td>
<td>2 921</td>
</tr>
<tr>
<td>Dösjebro</td>
<td>615</td>
</tr>
<tr>
<td>Barsebäcksby</td>
<td>433</td>
</tr>
<tr>
<td>Barsebäckshamn</td>
<td>339</td>
</tr>
<tr>
<td>Lilla Harrie</td>
<td>264</td>
</tr>
<tr>
<td>Ålstorp 5</td>
<td>168</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Totalt</strong></td>
<td><strong>21 662</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Glesbygd</td>
<td>2 921</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kävlinge kommunfullmäktige</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Politiska partier</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Socialdemokraterna</td>
</tr>
<tr>
<td>Moderaterna</td>
</tr>
<tr>
<td>Kommunens väl</td>
</tr>
<tr>
<td>Centern</td>
</tr>
<tr>
<td>Folkpartiet</td>
</tr>
<tr>
<td>Miljöpartiet</td>
</tr>
<tr>
<td>Vänsterpartiet</td>
</tr>
<tr>
<td>SPI</td>
</tr>
<tr>
<td>Kristdemokraterna</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Totalt antal mandat: 45

Källa: Kävlinge kommuns hemsida, www.kavlinge.se