

VÄGAR TILL EGEN FÖRSÖRJNING

– En fallstudie av ett aktiveringsprojekt

Pehr Ljungdahl

Socialhögskolan vid Lunds Universitet.
SOPA63
Vt-08



Handledare:
Katarina Jacobsson

ABSTRACT

Author: Pehr Ljungdahl

Title: Roads to self-supporting: A case study of an activation project. [Translated title]

Course: SOPA63, Bachelor's thesis, 15 credits

Supervisor: Katarina Jacobsson

Assessor: Jan Magnusson

The aim of this thesis was to examine how a coordinator at a social welfare project in support of job seekers, achieve results in his efforts to reduce the number of clients with social assistance. The method of data collection was a mixture of open thematic interviews and semi-structured interviews with open questions. The coordinator was interviewed four times during the length of the project. In addition, two of his clients were interviewed. The data also includes a report from the relevant social services and other documents such as newspaper articles. Using a preliminary conceptual model for evaluating social work, the results show that the coordinator achieves his results through a taking - the - roll - of - the - other approach which creates a personal relationship with clients. This kind of relationship allows the coordinator to help clients understand the social conditions of work life and meet employers' demands. His work methods include motivational talks combined with role-playing and other teaching methods.

Key words: Aktiveringsprogram, Bidragstagare, Egenförsörjning, Fallstudie.

INNEHÅLL

FÖRORD.....	3
1. INTRODUKTION	4
Problemformulering	4
Syfte och frågeställningar.....	6
2. TIDIGARE FORSKNING OCH RAPPORTER.....	7
3. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	10
4. METOD OCH TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	12
Fallet.....	12
Intervjuer	13
Övrigt material	16
Resultatets tillförlitlighet.....	16
Förförståelse.....	17
Etiska överväganden	18
5. RESULTAT OCH ANALYS.....	20
Ett framgångsprojekt.....	20
Vad är framgång.....	22
Myndighetsrollen	23
Ett problematiskt utgångsläge	25
Personligt inriktade arbetsmetoder	29
<i>Ombytta roller.....</i>	<i>29</i>
<i>Rollspel inför anställningsintervju.....</i>	<i>31</i>
<i>Telefonsamtal som rollspel</i>	<i>31</i>
<i>Utformning av ansökningshandlingar.....</i>	<i>31</i>
<i>Tolkning av platsannonser.....</i>	<i>33</i>
<i>Visualisering med white-board</i>	<i>33</i>
6. SLUTDISKUSSION.....	35
7. LITTERATUR	39
8. APENDIX	41
<i>Bilaga 1.....</i>	<i>41</i>
<i>Bilaga 2.....</i>	<i>42</i>

FÖRORD

Jag vill här tacka de personer som på olika sätt hjälpt mig under undersökningen och uppsatsskrivandets gång. Ett stort tack ger jag till samordnaren vid det avhandlade aktiveringsprojektet. Du har varit mycket tillmötesgående och hjälpsam då Du under en period med hög arbetsbelastning avsatte tid för intervjuer och var behjälplig med att inhämta dokument från socialtjänsten. Klienterna tackas för att de i en för dem känslig situation delat med sig av sina synpunkter och upplevelser angående projektet.

Ett speciellt tack för utmärkt handledning vill jag ge Katarina Jacobsson som varit imponerande snabb och effektiv vid korrekturläsning av manus. Du har gett mig bra tips och synpunkter vilket underlättat för mig att strukturera och utforma uppsatsen.

Lund, maj 2008

Pehr Ljungdahl

1. INTRODUKTION

Problemformulering

Under de senaste åren har ersättning och bidrag ur socialförsäkringssystemen och dess villkor lyfts fram och diskuterats både i olika politiska läger och i den allmänna debatt som förs i diverse media. Sociologen Pia Milton (2006:8-9) har undersökt aktiveringskrav i socialtjänsten och dess inverkan för arbetslösa bidragstagare. Milton för fram att under de senaste decennierna har välfärdsystemet i Sverige omprövats och förändrats. Medborgarnas ansvar för sin försörjning betonas och som villkor för ekonomiskt bistånd ställs tydligare krav på motprestationer av klienterna. Detta innebär bland annat att socialtjänsten har rätt att ställa krav på arbetslösa klienter att aktivt söka arbete eller delta i statligt alternativt kommunalt arrangerad sysselsättning eller utbildning.

Socialtjänsten regleras av Socialtjänstlagen (2001:453 SoL) vilken fastställer att den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialtjänsten för sin försörjning och livsföring i övrigt. Biståndet skall enligt 4 kap.1 § SoL utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. SoL stipulerar enligt den s.k. portalparagrafen (1 kap. 1 § SoL) att socialtjänsten även skall främja människors aktiva deltagande i samhällslivet och inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser samt att enligt 3 kap. 2 § SoL främja den enskildes rätt till arbete.

Socialtjänstlagen är en ramlag och detaljreglerar inte socialtjänstens verksamhet. Kommunerna har därmed handlingsutrymme att utifrån sina förutsättningar och behov utforma rutiner och implementera arbetsmetoder inom socialtjänsten. Handlingsutrymmet som SoL medger är en av grunderna till att olika arbetsformer utvecklas inom kommunerna, exempelvis utförandet av aktiveringsåtgärder för arbetslösa bidragssökanden (Milton 2006:27). Således varierar sätten att arbeta med socialbidragstagare inom kommunerna. Kommunerna vill minska bidragskostnaderna och några av metoderna är att ändra bidragsnormerna eller erbjuda alternativ till socialbidrag, det kan vara någon form av aktiveringsprogram och sysselsättning, rehabilitering eller budgetrådgivning. Olika myndigheter och organisationer – främst arbetsförmedling och försäkringskassa – samverkar ofta med socialförvaltningarna i de insatser som sker (Milton & Bergström 1998:9).

Milton (2006:21) har studerat de utvärderingar som hittills gjorts av olika former av aktiveringsprogram och konstaterar att dessa i sina olika skepnader inte varit speciellt framgångsrika eller endast haft obetydlig inverkan på bidragstagarnas möjligheter att få arbete på kort eller lång sikt. Milton tar upp att i diskursen angående aktiveringskrav inom socialtjänsten anser aktiveringspolitikens förespråkare att skärpta villkor för arbetslösa bidragstagare stärker deras möjligheter till egen försörjning genom att de därmed får hjälp att uppnå konstruktiva förändringar i sina liv och möjlighet att tillvarata egna resurser. Aktiveringsåtgärder utgör enligt detta synsätt ett sätt att minska marginalisering och utanförskap. Kritiker av aktiveringspolitiken menar däremot att de svåröverstigligen krav som klienter riskerar att ställas inför kan utgöra en situation som på sikt innebär en oförändrad eller försämrade försörjningssituation. Aktiveringsåtgärder är enligt detta synsätt uttryck för ökad kontroll av marginaliserade grupper vilket kan förstärka deras redan utsatta situation och i förlängning resultera i ytterligare social utslagning. Milton anser att en grundläggande fråga som bör uppmärksammas i förändringarna mot aktiveringskrav och villkorat bistånd är om aktiveringskraven medför reella möjligheter att hjälpa klienterna till arbete eller annan typ av försörjning utanför bidragssystemet (ibid:8-9).

Att aktiveringskrav och villkorat bistånd i en viss kontext kan medföra goda resultat visar dock Fabian Zälls (2001) undersökning av tre skånska kommuner som inspirerats av den danska kommunen Farums aktiveringsmodell. Modellen innebär att kommunen aktivt verkar för att både i egen regi och i samarbete med de lokala arbetsförmedlingarna skaffade fram arbete åt socialbidragstagare. Zälls undersökning visar att kommunerna lyckades bra eller mycket bra med att sänka kostnaderna för socialbidrag (ibid:53).

Det råder skilda meningar i frågan och studier visar på varierande resultat för aktiveringsåtgärder. Men förutom den beskrivna Farummodellen finns det lyckade exempel på aktiveringsåtgärder där andra strategier används. Ett sådant exempel har uppmärksammats i tidningsreportage med de talande rubrikerna ”Arbetslösa coachas mot jobb”, ”Lyckat försök gav jobb istället för socialbidrag” och ” Bidragstagare lär sig styra sina liv”. Reportagen beskriver hur en samordnare vid en socialförvaltning i ett projekt för stöd i arbetssökande, med individanpassat stöd som arbetsmetod uppnår goda resultat i sitt arbete med att hjälpa bidragstagare ut i arbetslivet eller annan sysselsättning. I reportagen framgår också att både kommunen, arbetsförmedlingen och de enskilda upplever projektet som positivt.

Projektet är tillsynes uppskattat av samtliga berörda och utgör därmed ett så kallat lyckat exempel på aktiveringsinsatser. Vad är det då för komponenter som gör projektet särskilt lyckat? Uppsatsen motiveras av att de studier som genomförts visar på varierande resultat varför det är värdefullt att urskilja och studera verksamheter som sägs vara framgångsrika.

Syfte och frågeställningar

Som beskrivits finns det mer eller mindre fungerande aktiveringsåtgärder som utgår från att kommuner genom olika former av insatser försöker skapa förutsättningar för klienter att återgå till arbetsmarknaden och undvika bidragsberoende. Syftet med denna uppsats är att undersöka hur en samordnare vid en socialförvaltning, i ett samverkansprojekt mellan kommun och arbetsförmedling för stöd i arbetssökande, med individanpassad metod arbetar med att hjälpa arbetslösa bidragstagare till egen försörjning.

Frågeställningar är följande:

Hur beskriver samordnaren sin verksamhet?

Vilka arbetsmetoder använder samordnaren?

Hur beskrivs verksamheten av andra aktörer?

2. TIDIGARE FORSKNING OCH RAPPORTER

Pia Milton och Reinhold Bergström (2007:3) har genomfört en undersökning om den så kallade Uppsalamodellen som användes i en av Uppsalas kommundelar under parollen ”Arbete i stället för bidrag”. Syftet med undersökningen var att se vad som hände med socialbidragstagare i två kommundelar i Uppsala kommun 1990 och 1992. I undersökningen ingick som jämförelsemodell en annan kommundel som använde ett arbetssätt som också hade ”arbetslinjen” som grund men som saknade de för bidragstagarna så krävande inslagen.

De för Uppsalamodellen kännetecknande arbetsmetoderna medförde att kritik riktades mot verksamheten av vissa länsstyrelser. Uppsalamodellen kännetecknas av en mycket noggrann behovsbedömning och det ställs krav på arbetssökande aktiviteter vilka kontrolleras noggrant av socialsekreteraren. Socialbidrag beviljas för en tidsbegränsad period, ofta för enbart en eller ett par veckor eller högst en månad åt gången. Socialsekreterarna erbjuder mer tid - i form av täta besök - åt bidragstagarna, ofta en gång i veckan. En betydelsefull del av metoden är trepartssamtal mellan socialsekreteraren, arbetsförmedlare och klient samt att om klienten är sjukskriven är en läkare med vid samtalen (ibid:14). Milton och Bergström sammanfattar undersökningen resultat på följande sätt:

Om vi beaktar samtliga orsaker till att socialbidragstagarna lämnar bidragstagandet visar studien att socialbidragstagarna i Uppsalamodellen inte uppbär socialbidrag under kortare tid eller att de har större chanser att få reguljärt arbete eller påbörja utbildning än jämförelsegruppen. /---/ Resultaten i denna studie visar att det var vanligare att bidragstagarna i Uppsalamodellen än i jämförelsegruppen återkom med begäran om socialbidrag. (ibid:37-38)

Milton (2006:8-9) har genomfört en utvärdering av ett antal studier om aktiveringskrav i socialtjänsten och dess inverkan för arbetslösa bidragstagare. Miltons övergripande syfte med sin avhandling var att belysa om socialtjänstens aktiveringskrav med villkorat bistånd ökar klienternas möjligheter till arbete och egenförsörjning. Enligt Milton har ett antal svenska studier behandlat socialtjänstens aktiveringsprogram för arbetslösa bidragstagare. Studierna har främst haft ett deskriptivt syfte där verksamheterna beskrivits och antalet klienter som erhållit en viss typ av insats kartlagts (ibid:16). Milton utvärderingar av studierna visar att aktiveringsprogram har en marginell inverkan på bidragstagarnas framtida möjligheter till arbete och egenförsörjning (ibid:21).

Katarina Hjertner Thorén (2005:5) framhåller att när det gäller kommunala aktiveringsprogram så är tidigare forskning mycket begränsad. En kartläggning visar att det finns cirka 800 aktiveringsprogram i kommunal regi och att det är stor variation i implementering av programmen. Någon utvärdering av de kommunala aktiveringsprogrammets resultat har inte heller genomförts i något större omfattning. Det har till exempel genomförts två studier i Malmö och Rinkeby med fokus på aktiveringens resultat för klienterna. Undersökningarnas slutsats är att programmen medförde få eller inga positiva effekter gällande fler anställningar eller ökade inkomster för klienterna.

Den ena av studierna utfördes 2004 av Agneta Hedblom som undersökte aktiveringsprogram vid socialtjänsten i Malmö. Hedblom drog slutsatsen att ”programmen kan leda till både marginalisering och inklusion genom olika former av differentieringsprocesser”. Blomberg, Ekström och Rauhut (2006:11, 188) har genomfört en studie av sex aktiveringsprogram för arbetslösa socialbidragstagare som drivs av fyra stadsdelsförvaltningar i Stockholm. Undersökningen visar att knappt 21 % av deltagarna gått till egenförsörjning i form av arbete eller studier och inte haft eller sökt bistånd de två första månaderna efter att ha avslutat aktiveringen.

Fabian Zäll (2001) har som tidigare nämnts undersökt tre skånska kommuners vilka har inspirerats av den danska Farummodellen och infört liknande aktiveringsåtgärder. Farummodellen bygger på den mindre danska kommunen Farums framgång med att under en femårsperiod utplåna arbetslöshet bland socialbidragstagare. För att uppnå detta skaffade Farums kommun aktivt fram arbete men erbjöd även arbete i egen regi åt dem som inte fick arbete direkt. De som inte godtog ett erbjudet arbete fick inte socialbidrag.

De tre kommunerna övertog inte Farummodellen oförändrad utan anpassade modellen efter de lokala förutsättningarna. Arbetssättet utgick ifrån ett nära samarbete med kommunerna, näringslivet och arbetsförmedlingen. Fokus låg på att skaffa fram riktiga arbeten och att kommunerna själva började förmedla arbete eller praktikplatser i samarbete med företag. Enligt Zäll så har alla tre lyckats bra eller mycket bra med att sänka kostnaderna för socialbidrag genom att på olika sätt skaffa fram arbete åt socialbidragstagare.

Det finns ett litet antal kvalitativa intervjustudier baserade på relativt små urval inom detta område. Hedbloms (2004:39,160–164) undersökning baseras till största del på fyra fallstudier där kvalitativa intervjuer genomfördes med både personal och klienter vid verksamheterna. Hedblom kom fram till att en viktig förutsättning som bidrar till en positiv utvecklingsprocess mot arbetsmarknaden för klienterna är ett generöst förhandlingsutrymme. En komponent för att skapa förhandlingsutrymme är att det finns möjlighet till dialog mellan handläggare och klient. En dialog är av stor betydelse för att undvika att klienten intar en negativ hållning som motverkar utvecklingsprocessen mot arbetsmarknaden.

Hedblom betonar att det i handläggningen föreligger ett kontraktsförhållande och att det grundläggande för dialog i denna situation är tvåvägskommunikation. Hedblom lyfter fram att det centrala för att kunna etablera en dialog är bemötandet. Ett bemötande som medger dialog mellan parterna innebär att klienten kan skapa sig ett förhandlingsutrymme där denne kan hävda sina rättigheter och vara delaktig i planeringen inför sin framtida sysselsättning (ibid.).

Lars-Charister Hydén (2000: 227–242) har genomfört en kvalitativ intervjustudie avhandlande betydelsen av samtal mellan socialarbetare och klienter. Hydén för fram att det är en allmän uppfattning att socialarbetarens främsta verktyg är samtalet. Hydén anser att det finns begränsningar som utgörs av att samtal mellan socialarbetare och klient utgår från det kommunala sociala arbetets byråkratiska kontext. Kontexten går inte att undvika men det är dock möjligt att förhålla sig till de organisatoriska förutsättningarna på olika sätt. Hydén menar att:

Det är genom att utnyttja de vardagliga samtalsformerna som socialarbetaren och klienten tillsammans kan organisera sitt samtal, finna former för hur samtalet skall föras och vad de ska tala om. I den meningen är det ett samtal som organiseras från 'botten och uppåt.

Hydén anser att en av de viktigaste uppgifterna för det praktiska sociala arbetet är att utveckla "det goda samtalet", detta kan ske genom att lyssna och ta del av klienterna liv och på så sätt finna och utveckla nya sätt att samtala (ibid.).

3. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

Stefan Morén och Björn Blom (2006:151–152) anser att det visserligen är en styrka att empiriskt kunna visa på effekter av vissa insatser inom socialt arbete men att värdet är begränsat när det är fråga om att utveckla arbetsätt och metoder. Det som måste ingå är kunskaper om komplexiteten och innehållet i de kontextuella förutsättningar och arbetsprocesser som leder till resultat. Morén och Blom har utvecklat en begreppsmodell för socialt arbete med klienter baserad på vad som benämns generativa mekanismer vilka under vissa kontextuella förutsättningar skapar resultat. Begreppsmodellen har sin grund i kunskapsperspektivet kritisk realism. De skriver att kritisk realism innebär att den sociala verkligheten inte är omedelbart given eller genomskinlig. De formulerar det på följande sätt:

Kunskap om den dynamik och de processer som förmår förklara hur resultat växer fram som följd av vissa insatser, måste sökas på verklighetsnivåer som ligger under det som är direkt iakttagbart. Å ena sidan har vi alltså en social verklighet som existerar oberoende av vår kunskap om den, å andra sidan har vi våra teorier om hur denna verklighet fungerar.

Morén och Blom menar att det som kan göras är att skapa bättre underbyggda teorier om det sociala arbetets generativa mekanismer för att därigenom bilda kunskap om hur resultat uppnås (ibid.).

Författarna påtalar att mekanismbegreppet är nästan helt oprövat inom det sociala arbetets område, vilket medför att deras användning och utveckling av begreppet är prövande och utforskande. De beskriver generativa mekanismer som potentiella krafter på mikronivå i den sociala verkligheten som under gynnsamma förhållanden kan aktiveras och ge upphov till olika händelser. Ett exempel de framhåller är när en socialarbetarens insatser leder till att en klient väljer att förändra sitt liv.

De förklarar att generativa mekanismer är kontextuellt villkorade men att de alltid verkar genom människors handlingar. De förtydligar handlingars generativa dynamik genom att framhålla att det inte enbart är socialarbetarens insatser som skapar resultatet utan att resultatet uppstår som en följd av klientens val och handlingar. Detta genom de förutsättningar insatserna skapar eller med andra ord att socialarbetarens insats skapar möjligheter och att det är klienten som prövar någon av dessa, därmed bidrar även klienten med en insats (ibid:153-155).

I denna uppställning formuleras och åskådliggörs den preliminära begreppsmodellens centrala begrepp (ibid:155).

Socialarbetarens insatser:

Klientens insatser:

Metoder, arbetssätt, idéer och resurser. Erbjuder nya val- och handlingsmöjligheter.

↔
Dialektisk
samspel

Individens beredvillighet, övervägande och val (som svar på socialarbetarens erbjudanden).

Generativa mekanismer (en potentiell dynamik mellan krafter – vilka ibland aktiveras av insatser och ibland aktiverar insatser – som kan generera klienteffekter) som verkar under vissa kontextuella förutsättningar

Framväxande resultat (klienteffekter): Klientens val av livsstrategi; förändrad livssituation i termer av anpassning/omgestaltning.

Begreppen hänger samman så till vida att insatser aktiverar och aktiveras av mekanismer som under vissa kontextuella förutsättningar genererar resultat. /.../ Modellen visar att det är både socialarbetarens och klientens ansträngningar som tillsammans konstituerar insatserna. Det finns därtill ett dialektiskt samspel som innebär att socialarbetarens och klientens insatser – erbjudande och gensvar – ömsesidigt påverkar varandra under processens gång. (ibid.)

Vid analys av verksamheter inom socialt arbete utgår man från fem typer av möjliga generativa mekanismer vilka karaktäriserar förändringsprocesserna. Mekanismerna verkar mellan givna faktorer i ett spänningsfält. Morén och Blom åskådliggör spänningsfälten med följande formulering:

Den kraft och dynamik som genererar klienteffekter kan sålunda, analogt med hur energi alstras i en generator och frigörs i ett batteri, formuleras i termer av spänningsfält mellan olika poler.

Mekanismerna är utmaningsmekanismer, risktagarmekanismer, gensvarsmekanismer, rollöverskridandemekanismer och kontextmekanismer (ibid:156-158). De mekanismer som aktualiseras i uppsatsen kommer att definieras när dessa relateras till empirin.

4. METOD OCH TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Undersökningen är genomförd som en kvalitativ fallstudie. Katarina Jacobsson och Anna Meeuwisse (2008:1) påtalar att fallstudiemetodiken lämpar sig väl för socialvetenskaplig forskning. Fallstudiemetodiken ger goda möjligheter att samla in ett fylligt datamaterial som kan ge adekvat information om olika sociala fenomen.

Sharan, B. Merriam (1998:24–27) definierar fallstudie som en undersökning av en specifik företeelse, t.ex. ett program, en händelse, en person, ett skeende, en institution eller en social grupp. Ett angreppssätt i strävan efter att belysa samspelet mellan viktiga faktorer som kännetecknar ett ”fall” kan enligt Merriam vara att man koncentrerar sig på en enda företeelse eller situation. Detta är i överensstämmelse med min undersökning då jag valt att fokusera på en person och dennes arbetsmetod och verksamhet.

Jacobsson och Meeuwisse (2008:13) tar upp att det som ofta utforskas med hjälp av fallstudiemetodik är processer, handlingssekvenser eller relationer. Detta svarar till min undersökning då det som i huvudsak undersöks är samordnarens reflektioner och beskrivning av sina handlingssekvenser i den processen som arbetet med klienter innebär. Författarna betonar att en mindre fallstudie är passande för en uppsats med begränsad tid avsatt, nyckelordet är enligt dem avgränsning. De förtydligar att ett fall mycket väl kan vara både litet som stort och att ett fall inte behöver jämföras med ett annat (ibid.).

Fallet

Urvalet för undersökningen utgår från samordnaren och dennes verksamhet. Verksamheten består enligt socialtjänstens rapport (2008:1) av ett projektsamarbete mellan kommunens individ- och familjeomsorg och ortens arbetsförmedling. Individ- och familjeomsorgen anställde samordnaren december 2005. Det beslutades att förlänga projektet 2007 och samordnaren är för närvarande projektanställd för hela 2008 (ibid.).

Urvalet av respondenter kan anses begränsat då det enbart är samordnaren och två klienter som lämnat information. Men jag har i undersökningen genomfört det som har varit rent praktiskt möjligt. Detta då samordnaren haft svårigheter att utifrån sin verksamhets förutsättningar vara behjälplig med en utökad undersökning där flera än de två klienterna som intervjuats eller övrig personal vid socialförvaltningen eller arbetsförmedlingen berörda av

projektet involverades. När det gäller urvalet av klienter så var det min önskan att intervjua klienter som redan deltagit i projektet för att på så sätt kunna få en mer mångfasetterad bild av verksamhetens innehåll och resultat. Samordnaren kunde till del uppfylla önskemålet då en tidigare klient åter hade blivit arbetslös och därför var tillbaka som deltagare i projektet samt var villig att låta sig intervjuas. Vad gäller den andra klienten så har denne ännu inte kommit ut på arbetsmarknaden men genomfört de moment som samordnarens checklista (se bilaga 1) innehåller varför denne ansågs kunna tillföra undersökningen värdefulla synpunkter.

Enligt min uppfattning hade det gagnat undersökningens kvalitet om jag kunnat inhämta information från överordnade eller övriga av projektet berörda anställda vid socialtjänsten eller arbetsförmedlingen. Jag var även intresserad av att vara med vid möten mellan samordnaren och klienter för att få en närmare inblick i hur dessa möten gestaltar sig. Samordnaren har dock ansett att inblandning av kollegor skulle utgöra en komplikation och att deltagande i möten med klienter skulle vara störande och hindra arbetet varför detta inte har skett. Ett skäl till att jag trots ovan anförda begränsningar beslöt att genomföra undersökningen är att det jag i sammanhanget tycker är intressantast att undersöka är samordnarens förhållningssätt och metoder.

Intervjuer

Den datainsamlingsmetod som använts för att inhämta information från undersökningens respondenter var intervjuer. Merriam (1994:87) påtalar att ”När vi inte kan observera handlingar och känslor eller det sätt varpå människor tolkar sin omvärld, måste vi fråga dem om detta, dvs. intervjua dem”. Empirin består till stor del av transkriberat kvalitativt intervjumaterial inhämtat från respondenterna med vilket jag i samordnarens fall har genomfört fyra uttömmande djupintervjuer. Min utgångspunkt vid valet att stanna vid fyra intervjuer var att detta skulle ge ett tillräckligt fylligt material.

Utöver de fyra intervjuer med fallets ”huvudperson” – jag kallar honom Thomas – har även två av hans klienter intervjuats. Dessa kallar jag Tony och Lars. Enligt Patrik Aspers (2007:136–138) är grad av struktur det enklaste sättet att skilja intervjuformer åt. Vid intervjuerna med samordnaren valde jag att utgå från vad Aspers benämner den tematiskt öppna intervjun. Denna intervjuform är öppen så till vida att forskaren hela tiden söker utveckla samtalen med den som intervjuas. Samtidigt finns det en struktur genom att forskaren har identifierat ett antal teman. Genom att låta respondenten, med lite styrning från min sida i

form av öppningsfrågor och följdfrågor, tala mer eller mindre fritt om sin verksamhet önskade jag finna svar på frågeställningarna. Aspers (ibid.) betonar att det är möjligt att i ett första steg göra tematiskt öppna intervjuer för att skapa förståelse för att senare fokusera på vissa aspekter genom mer strukturerade intervjuer.

Efter den första huvudintervjun med samordnaren identifierade jag vissa teman och aspekter som jag önskade fördjupa samt tillställde respondenten utskrifter så att denne kunde korrigera alternativt själv lyfta fram och klargöra något som denne fann viktigt. Vid det andra och tredje intervjutillfället medförde tillvägagångssättet att intervjumaterial ur tidigare intervjuer kunde förtydligas samt att delvis ny information tillfördes. Vid det fjärde intervjutillfället kunde delar av både de tidigare intervjuerna förtydligas men relativt lite ny information tillfördes undersökningen. Efter det fjärde intervjutillfället med samordnaren upplevde jag att intervjumaterialet började uppnå vad Pål Repstad (2007:70) benämner mättnad. Nya intervjuer med liknande frågeställningar skulle med största sannolikhet bekräfta vad de tidigare intervjuerna tillfört och jag ansåg därmed att ytterligare intervjuer hade föga att tillföra undersökningen.

Repstad (2007:72) anser att platsen eller lokalen där intervjun genomförs kan påverka kvalitén på intervjuernas resultat varför jag – efter förslag från mig och synpunkter från respondenten - lät respondenten välja plats för intervjun. Intervjuerna genomfördes på respondentens önskan i min bostad då vi fann detta vara ett passande alternativ till övriga tänkbara lokaler. En fördel med att genomföra intervjuerna i mitt hem var att intervjuerna kunde spelas in med datorbaserat digitalt media. Tillvägagångssättet vid de fyra intervjutillfällena vara att använda en webbkamera kopplad till en dator som spelade in intervjuerna.

För att säkra intervjuerna användes även ett separat datorbaserat inspelningsprogram som kopplades till en separat mikrofon. En fördel med att använda dator var att digitala inspelningar har god ljudkvalité vilket underlättade att lyssna av inspelningarna. En ytterligare fördel var att ljudprogrammets uppspelnings- start och stoppfunktion kunde kopplas till valfria tangenter på tangentbordet vilket underlättade transkriberingen. För att konfirmera transkriberade uttalanden var respondenten tillmötesgående på så sätt att jag under hela undersökningsperioden och under själva uppsatsskrivandet kunde kontakta denne för klargörande av tidigare uttalanden samt även vid behov inhämta ytterligare fakta.

Intervjuerna med klienterna genomfördes med hjälp av telefon. Till telefonen var en digital inspelningsapparat inkopplad vilket medförde att datafilerna kunde föras över till dator för att därefter lyssnas av. Intervjuerna med klienterna transkriberades inte i sin helhet utan jag nöjde mig med att lyssna av inspelningarna ett antal gånger och transkriberade de uttalanden jag fann kunde tillföra undersökningen intressant material. Tim May (2001:125–127) betonar att telefonintervjuer har en godkänd status som datainsamlingsmetod och blivit mer och mer använt av forskare i deras metodval. En fördel med telefonintervjuer är att de är ändamålsenliga då uppläggningsarbetet förenklas i och med att de är lättare att utföra. Respondenten kan kanske även känna sig bekvämare med att prata med någon per telefon i stället för att personligen möta en okänd människa. En svaghet med telefonintervjuer är dock att det inte går att registrera situationella faktorer som respondentens ansiktsuttryck, gester och annat kroppsspråk.

Den intervjuform jag använde när jag talade med klienterna benämner Aspers (2007:136–137) semistrukturerade intervjuer. Aspers beskriver intervjuformens för- och nackdelar vilka konkretiserades vid genomförande av intervjuerna. Vid denna intervjuform hade jag ett antal tydligt angivna frågor som lästes upp, men kunde även följa upp svaren som den intervjuade gav. På så sätt fanns det ett visst utrymme för att få igång en fråga- svardialog. Den semistrukturerade intervjuformen innehåller till viss del de fördelar en strukturerad intervju innebär. Då intervjuguiden innehåller ett antal fasta frågor med öppna svarsalternativ var det inte svårt att ställa dem till respondenterna, att samla in dem och analysera svaren på varje fråga.

En begränsning i den semistrukturerade intervjuformen kan enligt Aspers (ibid.) vara att denna form av intervju är strukturerad genom att forskaren själv tänkt ut frågorna utifrån sin egen kanske begränsade uppfattning av undersökningsområdet vilket innebär att det finns begränsade möjligheter för den som blir intervjuad att själv lyfta fram sina perspektiv. Aspers farhågor besannades dock inte eftersom klienterna utvecklade sina svar på så sätt att de i förtid kom in på och svarade på frågor som enligt intervjuguiden skulle avhandlas senare. Men intervjuguiden fyllde ändå sin funktion då jag i stort sett kunde följa den och därmed få en struktur vid utfrågandet.

Övrigt material

Empirin består även av tre reportage om samordnaren och dennes verksamhet. Reportagen publicerades i tre olika dagstidningar under perioden början av 2006 och till slutet av 2007. Tidningarna täcker främst skåne-regionen men en är även rikstäckande. Empirin består också av en rapport från berörd socialtjänst avseende projektets samverkan med arbetsförmedlingen. Rapporten beskriver projektets bakgrund och syfte, mål och målgrupp, arbetsmodell och resultat samt arbetsförmedlingens synpunkter och en sammanfattning av socialtjänstens måluppfyllelse med projektet.

Empirin innehåller även samordnarens checklista (se bilaga 1) med 12 aktivitetspunkter vilka samordnaren använder i sitt arbete med klienterna. Denna lista ges till klienterna när de remitteras till samordnaren så att klienterna har kännedom om vilka moment som kommer att genomföras vid mötena. Socialtjänstens dokumentering innehåller till största del kvantitativa data vilket tillför undersökningen adekvat information.

Resultatets tillförlitlighet

Enligt Merriam (1994:179–180) finns det flera olika sätt att fastställa inre validitet i den kvalitativa forskningsansatsen. Merriam tar bland annat upp upprepade observationer eller intervjuer, deltagarkontroll, klargörande av forskningens utgångspunkter och triangulering. I min undersökning har jag visserligen intervjuat få respondenter men istället intervjuat huvudaktören – samordnaren - vid flera uttömmande tillfällen.

Samordnaren tillställdes också utskrifter av intervjuerna och hade då möjlighet att se efter vilka beskrivningar och tolkningar som gjorts för att kunna ta ställning till om resultaten är överensstämmande med uttalanden. Innan undersökningen startade klargjordes för respondenterna uppsatsens allmänna utgångspunkter, inriktning och tänkta teoretiska perspektiv. I undersökningen har även tillämpats en triangulering av olika datakällor då information om respondentens metod har samlats in genom flera informationskällor såsom intervjuerna, reportage i dagstidningar samt genom socialförvaltningens dokumentering.

Merriam (1994:181) hävdar att det traditionella reliabilitetskravet, som säger att om undersökningen upprepas skall samma resultat uppnås, inte stämmer särskilt väl för kvalitativ forskning. Ett sätt att påvisa reliabilitet inom kvalitativ forskning kan ske genom att detaljerat

beskriva de metoder som använts så att andra kan använda beskrivningen som en form av manual utifrån vilket man återupprepar undersökningen. Förhoppningsvis uppfyller ovanstående metodbeskrivning detta kriterium.

I vilken mån resultaten från en undersökning är tillämpbara även på andra fall än det undersökta påvisar den externa eller yttre validiteten, dvs. hur pass generaliserbara resultaten från en vetenskaplig undersökning är. En kritik av fallstudier är att resultatet inte går att generalisera om man tolkar begreppet generaliserbarhet på samma sätt som när man pratar om experimentella studier eller sambandsundersökningar (ibid: 183-184.).

Jacobsson och Meeuwisse (2008:12) påtalar dock att en fallstudies resultat kan generaliseras i teoretiskt avseende. Även Hedblom (2004:42) tar upp att resultaten från en fallstudie inte kan ge generaliserbara, statistiskt säkerställda svar men att det är möjligt att göra en analytisk generalisering om fallstudiens resultat kan provas mot olika teorier.

Förförståelse

Den erfarenhet och kännedom jag har av undersökningsområdet består av att min socionompraktik genomfördes vid en kommunal verksamhet. Verksamhetens arbetsområde är arbetsträning och arbetsförmågebedömning samt coachning med inriktning mot arbetsmarknaden av klienter remitterade från Socialförvaltningen och Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan samt Landstingets psykiatriska verksamhet.

Vid samtal med klienter framkom att majoriteten av dessa upplevde sig mer eller mindre tvingade att delta i verksamheten. Detta på grund av att deras medverkan var villkorat genom aktiveringskrav och hot om indraget ekonomiskt stöd eller ersättning. Det framgick också av klienternas berättelser och av verksamhets-berättelser att verksamheten - så som flera forskare under rubriken "Tidigare forskning" också påtalar - inte medförde nämnvärt bättre möjligheter till framtida arbete och egenförsörjning för klienterna. Bortsett från om resultat uppnås eller inte i olika former av aktiveringsprogram så utgör enligt min mening tvång i form av aktiveringskrav och villkorade bidrag, med syfte att förmå socialt utsatta människor att tillgodose samhällsekonomiska intressen, en helt oacceptabel människosyn. Denna paternalistiska människosyn, vilket villkorar individens själv- och medbestämmande, är enligt min mening på intet sätt förenligt med ett värdigt förhållningssätt gentemot klienter inom socialt arbete.

Under praktikens gång väcktes även tankar på att arbetslöshet i sig inte är ett socialt problem av den natur som skall åtgärdas av socialtjänsten. Enligt min åsikt existerar det problem av större dignitet som bör prioriteras. Ett exempel på sådant problem som kan åtgärdas av socialtjänsten för att förhindra existerande utanförskap hos redan marginaliserade grupper är till exempel bostadslöshet. Detta då Socialnämnden enligt kap. 3:2 § SoL även är ålagda att främja såväl den enskildes ”rätt” till bostad som till arbete.

Min avsikt är dock att förhålla mig objektiv och neutral i förhållande till undersökningsområdet. Enligt Aspens (2007:64) är jag i min roll som forskare likväl som andra människor delaktig i vardagslivets livsvärld. Detta innebär bland annat en rad privata, politiska och personliga intressen. Som forskare skall jag dock anta en vetenskaplig attityd och detta innebär att jag skall sätta en parentes om de intressen som deltagare i forskningsfältet har. Aktörernas liv, deras kamp, deras åsikter, deras livsvärld är ett studieområde, men jag deltar för att förstå vad som sker, inte för att nå samma mål som fältets deltagare.

Etiska överväganden

Det har av respondenterna önskats att deras anonymitet i största mån skall garanteras. För att tillgodose anonymitet finns det därför anledning att inte namnge den kommun, socialförvaltning och verksamhet som ingår i undersökningen. I överensstämmelse med Vetenskapsrådets (2002) forskningsetiska principer har de fyra huvudkraven; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet tillämpats.

Relaterat till informationskravet har respondenter informerats om undersökningens syfte. I enlighet med samtyckeskravet har respondenternas medgivande inhämtats. De har haft rätt att självständigt bestämma om, hur länge och på vilka villkor man deltog. Respondenterna har informerats om att de har kunnat avbryta sin medverkan utan att detta medför negativa följder.

I enlighet med konfidentialitetskravet har uppgifter om respondenten givits största möjliga konfidentialitet och uppgifterna har förvarats på ett sådant sätt att obehöriga inte kunnat ta del av dem. I förhållande till nyttjandekravet har insamlade uppgifter endast använts i uppsatsen och kommer efter examinationen att förstöras.

Då huvudaktören har utländsk bakgrund, vilket innebär att denne inte till fullo behärskar det svenska språket, har på dennes begäran felaktiga meningsbyggnader och talspråsuttryck varsamt rättats. Vid de tillfällen där citatens ordagranna formulering eller betydelse är viktig för förståelsen har jag dock valt att behålla den exakta ordföljden. Det har varit viktigt att andemeningen i det berättade inte förvrängts och jag har därför varit varsam med de justeringar som utförts.

5. RESULTAT OCH ANALYS

Ett framgångsprojekt

Enligt socialtjänstens rapport (2008:3) om projektet har vid mitten av februari månad 2008, dvs. efter drygt två års verksamhet, 177 klienter deltagit i projektet. Av de sammanlagt 177 klienter har 149 avaktualiserats av följande skäl:

Aktuell sysselsättning:

177 personer	Sysselsättning:	Antal:
Varav 149 avslutade	Arbete	78
	Studier	8
	Flyttat	10
	Åtgärd vis AF	5
	”Försvunnit”	40
	Åter IFO- till AE eller annan åtgärd	8
Varav 28 pågående	Deltidsarbete/timanställning	2
	Praktik	2
	Ungdoms- och aktivitetsgaranti	1
	Arbetsökande	23

Kommentar:

De som ”försvunnit” är personer som efter remiss till projektet inte har hörts av till Thomas eller individ- och familjeomsorgen (IFO) och därför avskrivits. Åter IFO är personer som pga. olika problem (missbruk, sjukdom) inte kunnat vara kvar i projektet eller pga. att de är omotiverade och inte deltagit aktivt trots flera försök (ibid.). Rapporten sammanfattar att målet att minska antalet arbetslösa biståndstagare med 50 % per projektår uppfyllts då 146 stycken av de 177 som deltagit/deltar i projektet dvs. (82 % av deltagarna) just nu inte har ekonomiskt bistånd (ibid:4).

Rapporten från socialtjänsten återger också att chefen för arbetsförmedlingen tycker att det fungerar mycket bra med Thomas nere på arbetsförmedlingen. Denne säger att Thomas passar bra in i arbetsgruppen på arbetsförmedlingen och att handläggarna tillsammans med Thomas har hittat ett arbetssätt som fungerar bra. Detta innebär att de ofta samarbetar för att hitta bra och snabba lösningar för klienterna. Det framgår också att Thomas har en bra metodik och är

mycket aktiv och strukturerad i sitt arbetssätt samt klarar av att ta till sig båda myndigheternas arbetssätt.

För att återgå till de fyrtio klienter som ”försvunnit”. Vad kan detta bero på? Vid förfrågan kommenterar Thomas förhållandet enligt följande:

Jag kan säga att vissa tycker och har sagt att; ojsan, så nu är det inte bara att gå och hämta pengar utan det är så att jag måste ingå i nått jävla projekt. Eller vissa väljer liksom att; nej, jag ska leva på mina föräldrar i stället och tycker att jag ska bara gå hemma och jag ska samla lite burkar och jag bara överlever och göra inget annat. Men det kan inte uteslutas att en del har jobbat svart men det kan jag bara spekulera om. Men några har kanske fått jobb eller hittat nåt annat sätt att tjäna pengar. Det tråkiga är om nån kanske tycker att kriminalitet eller prostitution är enklare eller ger mer pengar än att skaffa ett jobb.

I dagstidningar beskrivs projektet som en framgång och Thomas berättar om de individanpassade metoder han använder i sitt arbete med att förmå klienter att bli självförsörjande. Även Thomas tankar om projektet, klienterna och deras situation får stort utrymme i samtliga reportage. Ett tidningsreportage från 2006 med rubrik ”Arbetslösa coachas mot jobb” tar upp hur Thomas i samarbete med den lokala arbetsförmedlingen arbetar med klienterna och han betonar de fördelar det innebär med samarbetet. Reportaget återger också att socialnämnden och arbetsmarknadsnämnden har som mål att hälften av de arbetslösa bidragstagarna ska försörja sig på annat än socialbidrag, vilket skulle innebära en besparing på en miljon kronor på helårsbasis.

I ett annat reportage ”Bidragstagare lär sig styra sina liv” från 2007 uttalar sig kommundirektören som menar att projektets framgång bland annat beror på att det bedrivs under relativt fria former. Även kommunstyrelsens ordförande uttalar sig och säger ”Det är en verksamhet vi gärna ser fortsätter”. I reportaget ”Lyckat försök gav jobb istället för socialbidrag” från 2007 tar chefen för individ- och familjeomsorgen också upp de ekonomiska aspekterna och säger att projektet innebär en rejäl besparing för kommunens del och lägger till: ”Men att 42 personer fått jobb är viktigare än pengarna”. Chefens tar också upp att arbetsförmedlingen är positiv och att de enskilda klienterna varit positiva förutom en del som känt motstånd i början.

Av socialtjänstens rapport (2008:4) framgår att förvaltningens mål att minska antalet bidragstagare uppfyllts. När det är gällande att redovisa hur många av klienterna som avaktualiserats genom att gå vidare till arbete, studier eller har en sysselsättning som inte är finansierad av socialförvaltningen så ligger resultatet på 64 %. Denna siffra kan jämföras med det resultat som presenterats av Blomberg, Ekström och Rauhut (2006:11, 188) under uppsatsens rubrik "Tidigare forskning". Deras undersökning visar att knappt 21 % av deltagarna i de sex undersökta aktiveringsprogrammen gått till egenförsörjning i form av arbete eller studier och inte haft eller sökt bistånd de två första månaderna efter att ha avslutat aktiveringen.

Vad är framgång

I tidningsreportaget "Bidragstagare lär sig styra över sina liv" formulerade en talesman i ledande position vid Individ och familjeomsorgen, socialtjänstens och kommunens inställning till projektet och dess klienter på följande sätt:

Kommunen vill inte ha bidragstagare. Målet att cirka 40 arbetslösa socialbidrags-tagare ska ha fått jobb innan året är slut är satt av socialnämnden och arbetsmarknadsnämnden. Arbetslösa socialbidragstagare remitteras till samordnaren av socialtjänsthandläggare. Att samordnaren, som är anställd av socialnämnden, sitter på arbetsförmedlingen är ett sätt för kommunen att visa att man vill att människor ska ha arbete i stället för bidrag.

Det framgår av uttalandet att kommunens mål är att bli av med bidragstagare. När jag frågar Thomas om vad han tycker om detta svarar han: "Ja, självklart är det resultat som gäller, eller hur? För socialtjänsten är det minskade kostnader som gäller." Thomas betonar dock att hans personliga inställning och prioritering skiljer sig från socialtjänstens och kommunens uttalande:

Jag önskar att kommunen har en annan inställning. Jag själv hade velat uttrycka det så att här i kommunen är det individens lycka som gäller och att det är viktigare än att bara ge bidrag. En människa har inte lyckats i livet om den behöver leva på bidrag, det är annat som måste till och det ska få kosta extra pengar, extra resurser innan individen kan börja styra sitt egna liv. Så jag hade inte skrivit att det är arbete istället för bidrag som gäller utan att det är individen som ska lyckas i stället för att behöva leva på bidrag.

Av ovanstående uttalanden kan utläsas att trots att målet för kommunen och Thomas är det samma, dvs. att minska antalet bidragstagare så har de olika perspektiv på situationen. Det framgår att kommunens politiker och socialtjänstens representanter till största del betonar de

ekonomiska aspekterna och ser resultat i termer av minskade kostnader och besparingar. Thomas däremot betonar den negativa situation som det innebär för någon att vara beroende av bidrag. I Thomas perspektiv så består resultat av att klienten förmås ta kommando över sina liv och skaffa sig ett arbete då detta enligt honom leder detta fram till det som egentligen är viktigt för alla människor, dvs. personlig framgång och lycka.

Myndighetsrollen

Myndighetsrollen utgår från vad Morén och Blom (2006:157–158) benämner kontextmekanismer. De kontextuella förutsättningarna i dessa mekanismer är uppdelad i en *biståndskontext* som för Thomas utgörs av legala, administrativa, organisatoriska och professionsbaserade villkor för att bedriva insatserna. Förutsättningarna utgör för klienten del av dennes *livsvärld* vilket består av det sociala sammanhang som klienten lever i och som finns utanför kontakterna med socialtjänsten. Det är dynamiken i de generativa mekanismernas krafter vilka i samspel mellan kontexterna återverkar på varandra som ett led i biståndsprocessen.

Relaterat till Thomas myndighetsfunktion handlar biståndskontexten om en ständig balansakt mellan tjänstemannaroll och professionsroll. Det går inte att bortse från den legala myndighetsrollen men socialarbetaren kan inte bara utgå från en handläggarrull då det finns möjligheter i de olika rollerna (ibid.). Det framgår av Thomas berättelse att han till viss del har en tjänstemannaroll men att socialtjänstens legala och administrativa del i hans yrkesroll är nedtonad:

Jag tycker att jag både arbetar som en arbetsförmedlare, mentor, personlig coach och delvis som handläggare men jag har inga behandlingsplaner eller för journaler om klienterna. Det enda jag rapporterar till socialförvaltningen är om samarbetet fungerar och när klienter uteblir så redogör jag för antal gånger och den anledning klienten sagt sig ha.

Socialarbetare måste dock arbeta utifrån både en legal myndighetsroll och en i professionen grundad biståndsroll. Balansen mellan olika roller handlar om att kunna ta tillvara på de möjligheter som ligger i de olikartade rollerna (Morén & Blom, 2003:131). Thomas berättar hur han lyfter fram och hanterar de legala aspekter som påverkar projektet och klienterna genom att informera dem om de faktiska förhållandena som styr eller påverkar projektet och klienter:

Jag vill få klienten att se hur man på något sätt kan ha det bättre genom att anpassa sig till de rådande, synbara och osynliga regler som finns. Man ska helt enkelt ha det bättre, man kan ha det bättre hela tiden om man vet lite mer och kan tillämpa det. Jag berättar för klienterna vad som krävs för att de inte ska ha bekymmer. Jag berättar exakt vad det är som kommunen kräver av en. Jag berättar för dem vilka lagar som styr kommunen och socialtjänsten, vilka lagar som finns som arbetsförmedlingen blir styrd av för tyvärr så är det så att arbetsförmedlingen har myndighetsfunktion så de kan ge avslag. De är skyldiga att meddela till exempel A-kassan om man inte har sökt de jobben som man har blivit anvisad till att söka och liknande. Och det kvittar om jag tycker att det finns lagar som är hårda. Rätt så ofta tänker individen logiskt men de säger också att så här kan man väl inte göra och jag säger: Joo, så här gör man. Så det ska man vara medveten om.

I Thomas redogörelse framgår det att han inte lägger någon större vikt vid varken myndighetsrollen eller handläggarrollen eller att dessa roller har någon större betydelse eller inverkan i hans bemötande av klienter. Det framgår däremot han fyller sin roll som samordnare med ett personligt engagemang vilket visar sig när han berättar om hur han ser på sina klienter:

Min utgångspunkt i förhållande till nästan alla klienter jag träffar är att de är mina systrar eller bröder. Då tänker man efter ordentligt i förhållande till klienten och jag vill inte tvinga någon utan tänker på vad som kan vara bra för dom och då gör jag max för dom. Tänk att du behöver någonting, då ska jag leta fram och tillbaka efter vad jag kan fixa så vi kan ha det bättre. Jag är involverad till hundra procent i alla dessa människors liv. Det blir inte ett jobb, det är nästan som ett kall. Så jag jobbar med max varvtal hela tiden men det kan man inte ha som arbetsuppgift, det kan man inte delegera till någon, att du ska känna dig liksom ansvarig för att alla människor som du träffar ska bli lyckligare.

Verksamheten saknar dock inte direkta påtryckningsmöjligheter gentemot klienter även om dessa inte verkställs av Thomas.

Är det så att de inte vill göra någonting för sig själva kan det bli så att de efter ett tag blir anvisade av socialförvaltningen till arbetsmarknadsenheten där klienten skall vistas mellan 7:30 till kanske 16:00 varje dag under en viss tid. Där ska man visa att man kan hålla tider, kanske utföra någon liten sysselsättning som att renovera lite möbler och så finns det lite jobbsökaraktiviteter.

Ett problematiskt utgångsläge

Morén och Blom (2003:106–107) skriver att de har noterat att det i undersökning av klienters fallbeskrivningar framgår att det ofta inte finns någon beredvillighet eller önskan från klienters sida att med socialtjänstens hjälp förändra sina liv i den inledande kontakten. Tvärtom så kunde de vara helt oförstående eller avvisande och detta kunde pågå under en lång period. Klienten Tonys uttalande om hur han till en början tyckte om Thomas kan i viss mån åskådliggöra den fientlighet en klient upplever när de remitteras till projektet:

Till en början så uppfattade jag Thomas som en liten spion. Jag har varit på såna ställen förut och dom hade inte fixat nått för mej, så va nu då, vad ska jag där o göra och va fan vill han mej.

Det framgår av Tonys uttalande och av det Thomas berättar i nästa stycke att en negativ inställning till medverkan i projektet är något som också kännetecknar majoriteten av de klienter som remitteras. Thomas tar upp sina tankar om detta och beskriver hur han hanterar situationen:

Jag kan säga att ungefär åttio procent är negativt inställda i början. De flesta som jag träffar tycker att detta är en sak till som kommunen kräver av dem. De signalerar, låt mig vara i fred. Man vill inte göra någonting. Att då gå vidare det är inte lätt. Då är det bara att svälja sitt förtret och tänka att nu ska jag bara ta det mycket, mycket försiktigt och lugnt. Då blir det till en början att bara diskutera vardagen och hur allting går till och sådant. Vi pratar om vad de kan hitta på och om de har gjort någonting roligt eller om de tänkt göra någonting som de tycker är roligt.

Beskrivningen av situationen och hur den hanteras berör vad Hydén (2000: 227, 243) för fram om betydelsen av att genom att lyssna och ta del av klienters liv utveckla 'det goda samtalet'. Detta innebär att samtal struktureras från 'botten och uppåt' genom vardagliga samtalsformer så att socialarbetaren och klienten tillsammans kan organisera sitt samtal, finna former för hur samtalet skall föras och vad de ska tala om. Thomas förhållningssätt åskådliggör också begreppsmodellens *rollöverskridandemekanismer*. Morén och Blom (2006:157) lyfter fram att för att få en förändring att komma till stånd är det i rollöverskridandemekanisomens spänningsfält mellan *system* och *person* viktigt att socialarbetaren intar en professionell hållning som också inbegriper att de formella rollerna som tjänsteman och klient överskrids. Det går ut på att socialarbetaren och klienten skall mötas som personer och inte enbart i sina formella roller som »den som ger hjälper« och »den som får hjälp«.

Det motstånd som en del klienter uppvisar inför en förändring kan enligt Morén och Blom (ibid:156) ha sitt ursprung i *risktagandemekanismens* spänningsfält mellan klientens *tillit* till socialarbetaren och det *risktagande* en förändring innebär. Risktagandet innebär att klienter är tvungna att ifrågasätta sitt invanda livsmönster utan att ha en föreställning om vad deltagande i ett förändringsprojekt kan innebära.

Thomas fortsätter att berätta om hur han tar tillvara på klientens gensvar och utvecklar det motiverande samtalet:

Har de inte gjort någonting roligt så kommer jag in på varför de inte har haft, har eller har tänkt att göra någonting roligt. Deras svar kan vara att de har inga pengar eller skäms för att vara arbetslös. Aha, säger jag, du känner dig isolerad och det finns några saker som bromsar för att du ska kunna ha lite roligt. Då går jag in på hur vi kan hitta lösningar på det. Så hur vi än vrider och vänder på det hela så kommer vi fram till att, inte bara för att det är lämpligt, att hittar man ett jobb där man trivs så är det egentligen det som är lösningen på nästan allting.

Relaterat till Thomas tankar och förhållningssätt är vad Morén och Blom (2006:156) skriver angående *utmaningsmekanismer*. Mekanismerna utgår från ett spänningsfält mellan ett *grundläggande imperativ* och *existentiell bekräftelse*. Imperativet innebär att socialarbetarens förmåga att utmana klienten i dess livshållning ”tvingar fram” ett ställningstagande hos klienten angående om denne ska fortsätta som förut eller överväga en förändring. Imperativet går hand i hand med en bekräftelse att klienten duger som människa och har förmåga att förändra sitt liv.

När Thomas har fått klienten att svara och börja agera för sin framtid inträder det förhållande som Morén och Blom (ibid:157) benämner *gensvarsmekanismer*. Mekanismernas spänningsfält med dess generativa dynamik mellan *socialarbetarens erbjudande* och *klientens aktiva gensvar* är nödvändigt för att det ska uppstå resultat.

Sen ska man ändå titta framåt, det är ganska ofta så att man ibland försöker stanna kvar i eländet och bara vältra sig och det ska vi inte göra utan vi måste hitta nya mål. Sen så snart man har hittat någonting som de vill eller är intresserade av att göra så börjar man agera så vi ska vara lite målinriktade och hitta mål och sedan hitta små, små delmål. Men till det så krävs det verkligen att man ska kunna prata lite mera fritt. Precis som man pratar med sina vänner.

Morén och Blom (2003:106) betonar att när det gäller klientens gensvar är ett grundläggande förändringsvillkor klienten delaktigheten i den egna förändringen och att socialtjänsten enbart kan medverka till att skapa förutsättningar för klienternas eget förändringsarbete. Författarna menar att insatserna, så som vi kan utläsa i ovanstående och följande citat, formas och befästs i samspelet mellan socialarbetaren och klienten.

Jag försöker få klienten att själv hitta lösningen. Men jag presenterar inte färdiga lösningar, men jag har oftast en färdig lösning, då tar jag ett pyttelitet steg i kanske rätt riktning och då märker jag om klienten vill följa med eller vill backa. Tar jag ett för stort steg så backar klienten och då blir det motstånd. Genom samtal så finslipar och beskriver jag en lösning så att vi tar små, små steg framåt. Dock inte för jättestora steg för då står vi stilla. På det viset kan vi utveckla och komma vidare. Så jag presenterar inte färdiga lösningar utan vi ska på något sätt samarbeta med att finslipar någonting eller börja jobba med någonting så att det blir bättre och bättre.

Det framgår att det motiverande samtalet utgår från ett samspel mellan Thomas och klienten där klientens delaktighet är en viktig faktor i utvecklingsprocessen. Vikten av samspel framgår även då Hedblom (2004:160) betonar att ett bemötande som medger dialog mellan parterna innebär att klienten kan skapa sig ett förhandlingsutrymme där denne kan hävda sina rättigheter och vara delaktig i planeringen inför sin framtida sysselsättning.

Det framgår också av Thomas redogörelser att en del av hans klienter befinner sig i svår och utsatt situation vilket innebär att bemötande i hög grad måste avpassas efter klienternas livssituation:

De kan hamna i en sådan situation att de känner sig otroligt isolerade på grund av att de inte har ett arbete. Det händer att klienter säger till mig att jag är den enda som de har pratat med den veckan. Här i Sverige så skäms man kanske över att inte ha ett arbete. Man blir lite grann folkskygg, man skäms inför sina grannar över att man saknar arbete. Så att bygga upp en människa som varit utanför systemet i kanske ett halvår, ett år, det blir svårt.

Thomas beskriver i reportaget ”Bidragstagare lär sig styra över sina liv” sin uppfattning om vad hans arbete går ut på och klienters olika hållningar med metaforen: ”Jag vill hjälpa människor till att själva sätta sig bakom ratten och styra över sina egna liv. En del som kommer hit sitter bara i passagerarsätet och en del ligger och sover i baksätet”.

Klienten Lars, som med Thomas måleriska ordval kan sägas ha suttit i passagerarsätet, berättar vad han från början tyckte om att bli remitterad till projektet och möta Thomas.

Jag hade varit arbetslös i flera år och det kändes dö kasst. Jag har varit på två ställen förut där jag skulle söka jobb. Jag gick dit på morgonen och sökte de jobb som fanns och sedan satt jag och läste tidningar resten av dagen. Jag fick inget jobb där och personalen skaffade mig inget jobb. Så i början tyckte jag att kommunen gör ingenting för mig, soc gör inget för mig, arbetsförmedlingen gör ingenting och Thomas han gör inte heller något för mig, ja, jag var jätteupprörd. Men efter de första mötena tyckte jag, ja men det var inte så farligt egentligen. Det var trevligt och vi har pratats vid lite grann. Efter att vi hade träffats en tre, fyra gånger märkte jag, men, han gör verkligen saker och ting för mig. Jag trodde inte att det skulle leda någonstans men efter ett tag så märkte jag att han har koll på en hel del bra saker och kunde visa hur jag kunde göra för att det skulle funka.

Lars inställning och hur den förändras under mötena kan utifrån Morén och Blom (2003:119) tolkas som att klienternas delaktighet kommer till uttryck under hela förändringsförloppet men att dess karaktär förändras över tiden. Initialt handlar det enligt Morén och Blom om ett ”inre resonemang” som kan gå en oinitierad betraktare förbi, men efter hand tar sig klienternas medverkan i förändringsprocessen ett mer påtagligt uttryck.

Vad som också kan ha betydelse för klienternas förutsättningar att kunna medverka i förändringsprocessen är det sociala sammanhang denne lever i. Relaterat till kontextmekanismernas kontextuella förutsättning klientens livsvärld visar ett uttalande av klienten Lars att det sociala nätverket kan ha betydelse:

När det har kört ihop sig och det inte fungerar ekonomiskt så har mina föräldrar ställt upp med att låna ut lite. Ibland när det varit kört har vi (Klienten är gift, min kommentar) kunnat lämna barnen en helg eller så till dom eller till min bror och hans fru. Då kan vara för oss själva, få lite andrum och prata igenom hur vi ska göra och ordna saker och ting i framtiden. Det har underlättat en hel del för att jag ska orka med att kämpa vidare och ta itu med alla problem.

Lars uttalande bekräftar att det sociala sammanhang som klienten lever i, d.v.s. klientens livsvärld i form ett stabilt socialt nätverk och stöd från detta, kan ha betydelse för klientens motivation till att medverka i en förändring av sin livssituation.

Morén och Blom (2003:132) menar att socialarbetare och klient inte ska mötas i sina formella roller utan som livsvärldens människor för att så som det framgår av Thomas och Lars berättelser tillsammans kunna medverka till omgestaltning av klienternas förhållningssätt och uppnå resultat. De beskriver det som att kontexten ändrar karaktär när socialarbetaren går ifrån sin myndighetsfunktion och via professionsrollen möter klienten människa till människa. Det kan uttryckas som att livsvärlden förefaller bli en del av biståndskontexten eller med andra ord att livsvärlden till viss del flyttar in i systemet.

Personligt inriktade arbetsmetoder

Man kan urskilja några särdrag i Thomas metodval av vad han kallar verktyg eller nycklar vilka kommer att beskrivas i det följande under respektive rubrik. Thomas betonar angående de personligt inriktade arbetsmetoderna att dessa är beroende på klientens utstrålning, problematik och övriga omständigheter vilket innebär att ingen metod används konsekvent utan det gäller att verkligen känna av var klienten befinner sig och välja verktyg utifrån det. Thomas förklarar varför det är viktigt att synliggöra handlingsalternativ och medvetandegöra klienterna om hur man förhåller sig till olika situationer genom till exempel rollspel:

Det finns situationer som man måste öva inför för när man gjort det två-tre gånger så sitter det, det glömmer man inte. Att bara prata med varandra och jag berättar och säger att du bör göra så eller så, det fungerar inte. Det är inte information som man kan lära sig, det måste övas upp och man måste lägga tid på det.

Det är då dessa verktyg och metoder avhandlas som vi kan få viss insyn i det som Morén och Blom (2006:155, 161) benämner framväxande resultat eller klienteffekter. Dessa består i en behandlingssituation av tecken på förändring, framväxande insikter, klientens beredvillighet, konkreta resultat men också av andra mer subtila uttryck för förändring. De består också av klientens val av livsstrategi eller en förändrad livssituation i termer av anpassning mellan livssituationen och yttre sociala villkor eller en omgestaltning av hela klientens livssituation.

Ombytt roller

Angående rollspelets betydelse säger Thomas: ”Här i samhället så är det ju på så vis att vi spelar roller och antagligen så spelar man bra eller så spelar man dåligt och jag försöker se till att klienten kan göra en riktigt bra föreställning.” Det är dock inte helt oproblemiskt att arbeta med rollspel utan det krävs ett taktiskt och pedagogiskt förhållningssätt. Han betonar

att situationen måste mogna fram samt att det inte alltid är en enkel uppgift att engagera klienten i rollspel och berättat hur han hanterar situationen:

Jag börjar använda rollspel efter att jag lärt känna klienten. Jag vill att vi ska vara som vanliga människor som möts någonstans. Jag börjar med att försöka känna av vad den människan tänker. Jag försöker läsa det minsta den människan tänker och ta reda på allting runt omkring den människan. Jag kan säga att femtio procent tycker att det är lite pinsamt i början. Då brukar jag göra som så att det är jag som först tar en roll och spelar. Jag spelar då rollen av en arbetssökande och då blir det inte så pinsamt för klienterna när de agerar rollen av till exempel en personalchef och de bara behöver ställer de frågor som jag skrivit upp på ett papper.

Det framgår av Thomas berättelse att han aktivt arbetar med att överskrida de roller som socialarbetare och klienter förväntas uppfylla. Det kan därför vara av intresse att uppmärksamma vad rollöverskridande kan innebära i motivationsarbetet och hur denna form av pedagogik kan få klienter att reflektera över sin situation. Han beskriver här mer detaljerat hur han bearbetar klientens föreställningsvärld och förhållningssätt till sig själv och omvärlden genom att ta rollen av klient:

När jag sitter ner med en klient och improviserar och vi byter roller så är det egentligen skådespel. Då måste jag t.ex. verkligen gå in i och spela rollen som klient. Att kunna ge svar på de frågor som min klient i rollen som mig ställer. När jag har klientens roll så kan jag själv hitta på lite lösningar. Jag kan spela lite osäker och utifrån klientens perspektiv rådfrågar fråga klienten, vad tycker du om jag hade gjort si och så. Då kan jag utifrån klientens svar märka om jag har hittat en lösning som kan leda vidare. Och då kan jag be klienten som spelar mig att igen berätta hur jag ska göra, spelar lite villrådig, och då får klienten formulera lösningar med sina egna ord. Det kan ta lite tid för klienten för han har oftast inte tänkt på dessa lösningar hitintills. Sedan vill jag ha lite synpunkter och ett utlåtande från klienten om vad jag har utstrålat. Tyckte de t.ex. att jag var tillräckligt intresserad och har jag sagt de rätta sakerna och då märker till och med klienten vad som har varit dåligt eller bra. Det har jättestor betydelse för deras förståelse av dom själva och arbetsgivaren.

Morén och Blom (2003:128) tar upp att det dialektiska samspelet mellan socialarbetaren och klienter även innebär en process där man internaliserar åsikter och resonemang hos personer som betyder något. De har observerat en socialpsykologisk transformation där inter-aktionen mellan socialarbetaren och klienten kan övergå till intra-aktion. Transformationen innebär att klienten relaterar till sig själv på ett nytt sätt genom att socialarbetaren ingår i klientens inre dialog. De betonar att en förutsättning för denna successiva internalisering av ”den andre” har att göra med varaktigheten och tilliten i relationen till socialarbetaren.

Rollspel inför anställningsintervju

En *samhällelig/kulturell kontext* består enligt (Morén & Blom, 2006:164) av *problemgenererande* eller *livsbefrämjande inslag* i omgivningen. Denna kontext verkar ha en avgörande inverkan på hur Thomas utformar sina metoder och använder pedagogiska verktyg. Detta framgår när han berättar vidare om hur han hjälper klienter att förbereda sig och möta de problemgenererande omvärldsfaktorer som arbetsmarknadens villkor och arbetsgivarnas krav innebär.

För att få en inblick i de situationer som rollspel kan användas inför berättar Thomas om några moment som är viktiga att öva på och han går närmare in på hur rollspelen genomförs:

Jag vill att klienten ska förbereda sig med en kort presentation på trettio sekunder och en på tre minuter. Men vi gör alltid så att det först är jag som spelar rollen som den arbetsökande inför klienten, jag gör då en lite sämre där jag lite osäker och gör en dålig presentation och sedan en lite bättre presentation. Jag övar upp klienten hur man ska föra sig på en anställningsintervju, hur man ska sitta, hur man ska prata, vilket tonfall man ska ha, vad man ska prata om, vad det är man ska berätta. Vi kan t.ex. utgå från ett antal standardfrågor som nästan alltid förekommer vid en anställningsintervju. Får man en fråga som till exempel; berätta lite om dig själv. Så vad ska man berätta då? Det får de öva upp och presentera för mig och sedan får klienten feedback av mig som då är arbetsgivaren i rollspelet. Som du förstår så måste det bli en rutin att svara på denna typ av frågor och när klienten kan det så bli den stärkt.

Telefonsamtal som rollspel

Thomas fortsätter med att mer detaljerat berätta om hur han varierar och anpassar rollspel. Det är ett till stora delar praktiskt orienterat arbete med högst konkreta övningar:

När vi ska öva inför samtal till ett företag, då berättar jag till exempel först om att man ska vara hänsynsfull genom att starta samtalet med att fråga arbetsgivaren eller kontaktpersonen om de har tid att tala nu eller om man ska återkomma eller om de vill ringa tillbaka när de har tid. Man ska inte bara börja ställa frågor. Sedan så förbereder vi på papper och penna vad vi ska säga sedan låtsas vi att vi ringer. Alltså, jag är kanske företaget och klienten ringer mig eller tvärt om. Alltså, jag sitter eller går kanske runt i rummet och vi låtsas ringa varandra. Vi går igen det som vi har förberett, det måste rulla på, sedan är det viktigt att man avslutar samtalet ganska snabbt. Man måste vara kvick, så att arbetsgivaren inte ska bli trött.

Utformning av ansökningshandlingar

Ett moment kan så som tidigare beskrivits bestå av att få klienten att förstå hur en arbetsgivare fungerar men kan också vara att hjälpa klienten med att utforma det personliga brev eller de

ansökningshandlingar som skickas till arbetsgivaren. Enligt Thomas har det stor betydelse att de handlingar som klienten ska skicka eller visa upp för arbetsgivaren är välskrivna. Att en del klienter har en bristande insikt eller förståelse för hur arbetsmarknadens aktörer tänker och agerar framgår när Thomas svarar på frågan om vilka misstag klienter gör när de skriver en ansökan till arbetsgivare:

Rätt så ofta är det så att den som söker ett arbete skriver; Jag söker arbetet för att jag känner att jag behöver tjäna mina egna pengar eller att jag behöver pengar. Du får inte arbete för att du behöver pengar! Ja, alltså till och med de som har högskoleutbildning skriver att; Jag har studerat det och det i så och så många år och jag känner att nu är det verkligen på tiden att jag börjar arbeta och tjäna egna pengar och flyttar hemifrån (skratt) jag tänker; Herregud, är det sant va. Man skriver helt enkelt konstiga saker. Vissa är enormt ärliga och skriver ungefär om alla brister de har, de skriver om allt de inte kan göra. Eller att de inte har körkort, de har inte gått ut gymnasiet eller kanske inte ens har gått igenom grundskolan och så vidare. Arbetsgivaren är inte intresserad av det du inte kan göra eller det du inte har. De är inte intresserade av att se att du saknar den och den utbildningen och att du ändå tycker att det är på tiden att du söker ett arbete. Så bara för att man skriver ärliga saker så gör man sig helt omöjlig som arbetssökande.

Thomas berättar att han vill att klienten ska utforma brevet utifrån tre frågor som alla arbetsgivare egentligen har. Den första frågan är att arbetsgivaren undrar varför den sökande söker jobbet överhuvudtaget. Den andra frågan är vilken erfarenhet individen har som arbetsgivaren kan ha nytta av eller om erfarenhet saknas vilken attityd den sökande har till jobbet. Den tredje frågan är varför arbetsgivaren ska anställa just honom eller henne.

När de har visat sin ansökan så tycker jag kanske att det verkar bra men att det är jättebra att den inte är perfekt så att vi kan förbättra den och se om den ger ett annat resultat. Men sen så jobbar vi på det. De får först skissa på ett brev och vi har då en process. Så, det man ska skriva är att man erbjuder en arbetsgivare något som denne vill ha; Här har du möjligheten att tjäna pengar på mig och hur ska du tjäna pengar? Därför ska man skriva saker som; Ni har tydligen ett behov av att göra det och det. Då får man besvara detta med att; Jag har den och den erfarenheten som gör att jag fixar det. Det är det som blir intressant, vad är det som jag kan göra för företaget, inte det om vilka behov jag själv har. Sen får vi fylla ut det så att det blir bra. När vi sedan har ändrat eller snyggt till ansökan och de får den i handen då tycker de, wow, kan den vara så jättesnygg och trevlig. Då blir de glada. Sedan vill jag att vi ska behålla att klättra på den positiva skalan genom att dela upp mål i små, små steg. Jag brukar också tala om vad vi bör göra innan vi skickar brevet och då är det två saker jag tänker på. Lite information, tänka ut vad som händer om jag ringer upp, om jag kan bli ihågkommen genom att jag har ringt, eller om jag blir ihågkommen om jag var en av de första som har ringt till företaget, om jag har ställt några vettiga frågor. Sedan när de märker efter att ha skickat iväg ansökan att de får lite svar tillbaka och efter ett tag så går de på en anställningsintervju. Då ser jag att klienten får lite vingar.

Att utformningen av ansökningsbrev kan ha avgörande betydelse för ett lyckat resultat framgår när Tony berättar att han tillbringat två år i ett kommunalt aktiveringsprogram där personalen bland annat hade hjälpt honom med att utforma och skriva ansökningshandlingar:

På arbetslivscentrat fick jag lärt mej att skriva i ansökan att jag är glad och ibland spelar en trudelutt på dragspel och att jag är trettio år och har fyra barn. Där lärde jag mej grunderna men enligt Thomas så var det inte rätt saker att skriva. Vi jobbade med min ansökan, finslipade och så. När Thomas sa att nu är det bra, nu är din ansökan riktigt fin, så pang, efter en kort tid så fick jag jobb.

Tolkning av platsannonser

Thomas går vidare med att säga att han förr eller senare kommer in på hur klienten ska tolka en platsannons för att kunna utforma och anpassa det personliga brevet efter arbetsgivarens behov. Det går ut på att tolka platsannonsens formuleringar och förstå vilket behov arbetsgivaren har och i brevet presentera lösningen på detta behov.

Man ska gå igenom annonsen noga, hitta nyckelord. Vill man att den arbetssökande ska vara utåtriktad så kan man när det passar skriva att i mitt förra jobb så mötte jag kunder dagligen och det tyckte jag om. Man ska konstruera en mening som utgår och svarar exakt på annonsen så att arbetsgivaren i sitt huvud kan bocka av det och det kravet - då sticker man ut! Sen kan man skriva att man kommer att återkomma efter eller försöka kontakta er efter låt säga tio dagar eller nått liknande. Med det så visar man också att de bör vara förberedda på att du kommer att kontakta dem igen för då måste de tänka på att det här måste vi kunna svara på hur det har gått och om man får besked på att någon annan har fått jobbet då vill jag också att man kollar upp varför de inte har fått jobbet. Man kan fråga om det finns någonting som jag kan förbättra i mitt sätt att söka jobb eller något ni tycker att jag borde göra bättre?

Visualisering med white-board

Thomas använder också andra verktyg och metoder när han arbetar med klienters problemsituation. Klienten kan ha problem med att greppa vissa förhållanden, då är det en fördel med att kunna visualisera detta genom att använda white-board.

Jag jobbar jättemycket med att använda white-board. Jag tycker att vad man än pratar om eller om man funderar över saker och ting så är det bra att använda white-board. Har man bara saker och ting i huvudet så glömmar man det mycket lättare jämfört med om man har sett det ritat på tavlan. Jag brukar rita upp en trappa eller små bubblor. Jag ritar var vi är någonstans, vart är vi på väg, hur ska vi avancera uppåt och hur ska vi kanske liksom mellanlanda, vilka små delmål ska vi klara av för att komma till skott för att hitta ett arbete. För man kan inte jobba med att lösa tio bekymmer samtidigt utan man måste kunna prioritera det som är viktigast, vad är nästa steg. Det som är viktigast är att det

första steget är det som är det lättaste för då kommer man att klara av det i stället för att ta de riktigt tunga bitarna som kan kräva en riktigt långsiktig planering för att klara av. Så det är viktigt att ha lätta små delmål som bekräftar att det har lyckats och att det fungerar.

Det Thomas genomför kan enligt Morén och Bloms begreppsmodell tolkas som att han i *rollöverskridandemekanismernas* spänningsfält förmår både sig själv och klienten att frångå de formellt tilldelade rollerna. Nästa steg innebär att han genom ett pedagogiskt förhållningssätt i de spänningsfält *utmaningsmekanismer* och *risktagandemekanismer* utgör, får klienten att överväga och ta den risk en förändring kan innebära. I ett tredje steg förmår han aktivera klientens respons i *gensvarsmekanismernas spänningsfält*. Det sista steget utgörs av att Thomas med hjälp av rollspelen och andra pedagogiska verktyg tränar och förbereder klienterna i att möta de krav som arbetsmarknadens problemgenererande inslag i en *samhällelig/kulturell kontext* utgör för klienterna.

6. SLUTDISKUSSION

Morén och Bloms begreppsmodell för socialt arbete har använts för att på ett teoretiskt plan förklara och tydliggöra socialtjänstens projekt, samordnarens metoder och förhållningssätt samt framväxande resultat för klienter. I modellen ingår begreppet generativa mekanismer mellan vars spänningsfälts krafter det förutsätts finnas en möjlig dynamik som ibland aktiveras av insatser och ibland aktiverar insatser vilka i förlängning kan generera klienteffekter.

Mitt syfte med uppsatsen var att undersöka hur samordnaren arbetar med individanpassade metoder. Eftersom inhämtad data framför allt består av intervjuer som till största del härrör från honom är det därmed svårt att detaljerat blottlägga de generativa mekanismernas dynamik mellan behandlare och klient. Morén och Blom (2006:152) påtalar också att ”Kunskap om den dynamik och de processer som förmår förklara hur resultat växer fram som följd av vissa insatser, måste sökas på verklighetsnivåer som ligger under det som är direkt iakttagbart”. De påtalar även att de generativa mekanismernas dynamik alltid verkar genom människors handlingar.

Jag finner dock att den generativa dynamiken till del kan identifieras på ett teoretiskt plan och åskådliggöras ur samordnarens och klienters berättelser. Då den generativa dynamiken verkar genom människors handlingar bekräftas mekanismernas kraft även genom att samordnarens och klienternas handlingar och gemensamma ansträngningar medför verksamhetens goda resultat. Med utgångspunkt i ovan påtalade data samt de begränsningar de inbegriper när det gäller att blottlägga de generativa mekanismernas dynamik framträder således dess verkan i ett helhetsperspektiv ur empirin.

I modellens begreppsbeskrivning har *kontextmekanismernas* spänningsfält delats upp i förutsättningarna verksamhetens *biståndskontext* och klientens *livsvärld* inom vilka de generativa mekanismernas dynamik samspelar med varandra. Förutsättningarna i kontextens spänningsfält anger Thomas och klienters handlingsutrymme. Biståndskontexten kommit till uttryck då samordnarens myndighetsroll utgår från socialtjänstens myndighetsstruktur och yrkesrollens professionsbas. Men då verksamheten bedrivs under förhållandevis fri form och samordnaren fyller sin yrkesroll med ett personligt engagemang framgår det att myndighetsfunktionen är nedtonad. För klienters del har livsvärlden i form av ett socialt

nätverk och stöd från anhöriga visats kunna inverkan på klienters möjlighet att ta itu med sina problem och medverka till en förändring av sin livssituation. På så sätt kan vi se hur livsvärlden finns närvarande i biståndskontexten och påverkar samordnarens möjlighet att arbeta med klienter. Det är antagligen så att denna kontextuella dynamik utgör en grund för de övriga mekanismerna vilket bör beaktas för att kunna förklara hur verksamhetens resultat uppstår till följd av Thomas insats.

I en *samhällelig/kulturell kontext* utgår spänningsfältets generativa förutsättningar från *problemgenererande* eller *livsbefrämjande inslag* i omgivningen. I undersökningen har de problemgenererande faktorer som utgörs av arbetsgivares krav och arbetsmarknadens villkor visat sig ha stor betydelse då projektets syfte är att förmå bidragstagare att möta detta. De problemgenererande faktorerna har även en avgörande betydelse för hur samordnaren utformar och tillämpar rollspelen och andra pedagogiska verktyg när han träna och förbereda klienterna i att möta de omvärldsfaktorer som arbetsmarknaden i en samhällelig/kulturell kontext innebär.

Det har även visat sig att den generativa dynamiken i *utmaningsmekanismernas* spänningsfält mellan ett *grundläggande imperativ* och *existentiell bekräftelse* aktiveras. Det grundläggande imperativet utgörs av samordnarens förmåga att utmana klientens livshållning. Detta imperativs inverkan visar sig då hans förhållningssätt indirekt utgör en utmaning och förmedlar budskapet att den situation klienten befinner sig i inte är hållbar samt att det finns alternativ. Detta tycks generera kraft hos klienten att ge sig i kast med sitt förändringsprojekt.

Samordnaren skildrar också hur han arbetar med klienter som är negativt inställda till att delta i projektet. Dessa klienters inställning har kanske till del kunnat förklaras genom den generativa dynamiken i *risktagandemekanismernas* spänningsfält mellan *tillit* och *risktagande* verkar vara en typ av mekanismer vars dynamik har kraft att skapa förändring. Risktagande innebär för klienten att denne upplever en osäkerhet inför en förändring av invanda livsmönster. Genom att skapa en förtroendefull relation förmår dock samordnaren klienten att känna tillit. Detta medför att klienter vågar ta den risk som delaktighet i förändringsprojektet innebär.

När klienten responderar och visar delaktighet i den egna förändringen inträder *gensvarsmekanismernas* spänningsfält mellan *socialarbetarens erbjudande* och *klientens aktiva gensvar*. Ett centralt inslag när det gäller att förklara projektets resultat tycks vara den generativa dynamikens samspel mellan klienternas gensvar och samordnarens möjlighet att aktivera detta gensvar. Gensvarsmekanismerna gestaltas av att samordnaren tar tillvara på klienternas gensvar för att med hjälp av rollspel och övriga metoder bygga upp klienternas förståelse och kunskap om arbetsmarknaden villkor. I denna undersökning där rollspel utgör en viktig beståndsdel i behandlingsarbetet visar det sig i allra högsta grad att klientens aktiva gensvar på samordnarens erbjudanden i form av rollspel är en betydelsefull generativ faktor när det gäller att förklara hur resultat uppstår som en följd av insatserna.

Rollöverskridandemekanismernas spänningsfält med dess dynamik mellan *system* och *person* har förklarat betydelsen av att samordnaren i samspel med klienter överskrider de formella rollerna som tjänsteman och klient. Mekanismerna kommer enligt min mening också till uttryck på ett högst konkret sätt då han som pedagogiskt inslag växlar roller vid rollspelen. Undersökningens resultat visar på att den generativa dynamiken mellan system och person har en stor, om inte avgörande, betydelse för att skapa en kreativ grund för det fortsatta praktisk inriktade behandlingsarbetet.

En kommentar rörande Morén och Bloms begreppsmodell är att projektets kontext innehåller påtryckningsfaktorer som inte definieras i modellen. Därför kan det vara på sin plats att ringa in dessa. Det går inte att bortse från att klienterna i det undersökta projektet befinner sig i en tvångssituation då deras medverkan sker genom aktiveringskrav kombinerat med villkorade bidrag. Det framgår av forskning och rapporter angående undersökningsområdet att aktiveringsprojekt som genomförs med dessa tvångsmedel som grund generellt har dåliga resultat (se "Tidigare forskning"). Min tanke att aktiveringskrav och villkorade bidrag bör gå att inordna under biståndskontexten som faktorer i de legala villkoren men då som problemgenererande inslag vilket motverkar aktiveringsprogrammets syfte.

Som avslutande reflektioner väljer jag att lyfta fram några tankar som väckts under undersökningen och uppsatsskrivandets gång. Den som ska arbeta inom människovårdande yrken behöver adekvat kunskap, färdigheter och förhållningssätt. Kunskap rör främst den intellektuella förmågan. Färdigheter utvecklas genom att utöva socialt arbete. Förhållningssätt

innebär bland annat att de känslor och ställningstagande som vi har styr vårt handlande. I våra förhållningssätt och handlingar visar vi vår människosyn.

För mig inbegriper aktiveringsprogrammets kontext en moralisk dimension i och med att de genomförs med tvångsmedel gentemot klienterna. Flera forskare har som tidigare nämnts påtalat att ökat tvång och krav gentemot klienter vid genomförande av aktiveringsåtgärder inte medför bättre möjligheter till arbete och egen försörjning (se ”Tidigare forskning”). Dock väcker samordnarens humana människosyn och förhållningssätt samt de resultat denne uppnår hos mig frågan om inte ett helt frivilligt deltagande av klienter kombinerat med ett genuint medmänskligt förhållningssätt av de yrkesverksamma inom dessa verksamheter kan leda till generellt bättre resultat.

En allmän reflektion om tvång inom socialt arbete är att tvångsmoment enligt min mening enbart skall få förekomma undantagsvis. Detta då under kort tid i syfte att till exempel bryta ett socialt destruktivt eller livshotande missbruk samt vid ingripande i mycket destruktiva situationer där svaga individer riskerar att komma eller kommer till skada. Det faktum att tvångsmoment utgör ett till synes naturligt inslag inom socialtjänstens verksamhet anser jag helt förkastligt då tvångsförhållandet påvisar en asymmetrisk maktrelation. Vad som tillsynen är eftersträvansvärt inom socialtjänstens verksamhet är därför ett helt annat ideologiskt och praktiskt förhållningssätt vilket utgår från en jämbördig maktrelation mellan socialtjänsten och dess klienter.

Slutligen önskar jag uppmärksamma att i de stora religionerna finns det ett gemensamt moraliskt förhållningssätt gentemot medmänniskor. En så kallad ”gyltene regel”, det vill säga ”Allt vad ni vill att andra ska göra för er, det ska ni också göra för dem!”. Detta bör också vara en passande grundregel inom allt socialt arbete. I alla möten med utsatta människor bör Du noga tänka igenom om ärenden hanteras och om bemötanden skett på ett sådant sätt att Du själv kan tänka Dig att byta plats med klienten.

7. LITTERATUR

- Aspers, Patrik. (2007). *Etnografiska metoder: Att först och förklara samtiden*. Malmö: Liber AB.
- Blomberg, Gustaf. Ekström, Veronica. & Rauhut, Daniel. (2006). *Bidrag och motprestation: en uppföljning av arbetet med arbetslösa socialbidragstagare i sex stadsdelsområden i Stockholms stad*. Stockholm. AWJ Tryck AB.
- Hedblom, Agneta (2004) *Aktiveringspolitikens Janusansikte - En studie av Differentiering, Inklusion och Marginalisering*, Lund: Lunds Universitet, Socialhögskolan, Avhandling, Dissertations in Social Work.
- Hjertner Thorén, Katarina. (2005) *Kommunal aktiveringspolitik: en fallstudie av det praktiska arbetet med arbetslösa socialbidragstagare*. RAPPORT 2005:11. Uppsala. IFAU – Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering.
- Hydén, Lars-Christer. (2000). Att samtala om socialbidrag I: Puide, Annika (red.) *Socialbidrag i forskning och praktik* Stockholm: Gothia.
- Jacobsson och Meeuwisse (2008/Kommande). ”Fallstudieforskning”. I: *Metodik för socialvetare*. (red.). Swärd, Hans. Meeuwisse, Anna. Eliasson-Lappalainen, Rosmari. Jacobsson, Katarina. Stockholm: Natur & Kultur.
- May, Tim. (1997/2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Merriam, Sharan, B. (1988/1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Milton, Pia & Bergström, Reinhold (1998), *Uppsalamodellen och socialbidragstagarna – En effektutvärdering*, CUS Skrift 1998:1 (Stockholm: Centrum för utvärdering av socialt arbete, Socialstyrelsen).
- Milton, Pia (2006) *Arbete istället för bidrag? – Om aktiveringskraven i socialtjänsten och effekten för de arbetslösa bidragstagarna*, Doktorsavhandling 12 (Uppsala: Sociologiska institutionen, Uppsala Universitet).
- Morén, Stefan. & Blom, Björn. (2003). *Insatser och resultat*. Umeå: UmU Tryckeri.
- Morén, Stefan & Blom, Björn. (2006). ”Förklarande kunskapsbildning – i teori och praktik”. I: Blom, Björn. Morén, Stefan. & Nygren, Lennart. *Kunskap i socialt arbete: Om processer och användning*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Repstad, Pål. (1987/2007). *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- X-kommun, Individ och familjeomsorgen. (2008). *Rapport avseende Samverkansprojekt med arbetsförmedlingen*.
- Zäll, Fabian. (2001). *Jobb i stället för bidrag: Farummodellen i svenska kommuner*. Stockholm: Elanders Gotab.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Elanders Gotab.

8. APENDIX

Bilaga 1. Samordnarens checklista.

CHECKLISTA

VID INSKRIVNING I PROJEKT FÖR STÖD I ARBETSSÖKANDE

Namn:

Datum anges i rutan nedan samt X för den dagens aktiviteter

Aktivitet:	Datum	Datum	Datum	Datum	Datum	Datum	Datum
Information om stöd, regler, arbetsmarknad, arbetssökande, AF, Socialtjänst, mm, Tar in medgivande samt lämnar ut checklista.							
Genomgång av klientens bakgrund, arbete, praktik, utbildning, förutsättningar (kartläggning)							
Klienten får hemläxa att jobba och ta fram brev för ansökan om jobb.							
Arbete med brev för ansökan om arbete.							
Stöd arbetssökande.							
Diskussion kring framtid på arbetsmarknaden, behov av kompletterande insatser.							
Tre-partssamtal och handlingsplan tillsammans med arbetsförmedlingen.							
Motivation/stöd.							
Särskilt arbetssökande av särskilt jobb.							
Rollspel inför intervju							
Kontroll AF inskrivning, deltagande i aktiviteter, basinfo, etc.							

Ta med denna blankett vid besök hos samordnaren samt bifoga vid ansökan om ekonomiskt bistånd

Bilaga 2. Intervjumanual som användes vid intervju med klienterna.

Jag är intresserad av vilken betydelse kontakten med socialtjänstens projekt haft i Ditt liv, men jag vill också veta lite om hur kontakten började och vilken slags hjälp Du fick.

Bakgrund

- Hur togs kontakten?
- Hur länge hade du kontakt med projektet?
- När avslutades kontakten?

Utgångsläget

- Beskriv Din situation som den såg ut när Du blev remitterad till projektet?
- Hur uppfattade Du din situation?
- Vad tyckte Du om att bli remitterad till projektet?

Insatserna

- Vad bestod insatserna av?
- Kan Du ange något särskilt som Du uppskattade med projektet?
- Kan Du ange något särskilt som Du var missnöjd med angående projektet?
- Vad gjorde Du själv för att lösa dina problem?

Resultatet

- Vad var det viktigaste som Du fick hjälp med?
- Fick Du den hjälp Du ville ha?
- Vad gav projektet som resultat för Dig?
- Vad tror Du hade hänt om Du inte fått kontakt med projektet?

Avslutning

- Tycker Du att kontakten med projektet haft en avgörande betydelse för en förändring i Din situation? I så fall hur?
- Tycker Du att det finns något annat som haft betydelse? I så fall vad?
- Finns det något Du vill tillägga utöver det vi pratat om?