

Lunds Universitet
Socialhögskolan
Magisterkurs i socialt arbete
SOA 203, HT 2001

**Att vilja och att kunna
i socialt arbete
-
socioomers upplevelser**

Författare: Maria Kullberg
Handledare: Monica Granqvist

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 Centrala begrepp i uppsatsen.....	10
1.7 Uppsatsens 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 tjänstearbetet"	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

Arbetet med denna uppsats har gett mig ett fantastiskt tillfälle att vidga mina kunskaper inom ett område, som verkligen intresserar mig. Det har varit spännande och stimulerande, men samtidigt krävande. Inte trodde jag, när jag började, att jag gav mig in på ett område som var så lite utforskat. Jag trodde inte heller att intervjumaterialet skulle kunna bli så omfattande som det blev. Jag hade kunnat fortsätta med analysarbetet länge till.

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

Den svenska arbetsmiljölagen (AML) bygger på många års arbetsmiljöforskning, och beskriver hur det som brukar benämnas ”det goda arbetet” ska kunna uppnås. Begreppet syftar på faktorer med betydelse för att den anställde ska kunna trivas och må bra i sitt arbete. (Ericson & Gustafsson 1995) Flera punkter handlar om individens möjlighet till inflytande och kontroll över sin arbetssituation, vilket visar på dessa faktorerers centrala roll.

Utdrag ur 2 kap 1 §, AML (1977:1160):

Arbetsstagaren 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.

När vi människor börjar på en ny arbetsplats, bär vi med oss tankar om hur vi vill arbeta för att uppnå resultat, kvalitet och smidighet i vårt arbete. Dessa tankar bygger bland annat på vår utbildningsbakgrund och våra tidigare erfarenheter. Inte minst gäller detta för en socionom, som använder sig själv som främsta redskap i arbetet. Det innebär att arbetet formas av individens personlighet och övertygelse om vad som fungerar. Socionomen arbetar i ständigt varierande situationer, och måste ofta fatta snabba beslut, som får konsekvenser för enskilda människors livssituationer. Det har då stor betydelse om hon verkligen kan göra det som hon uppfattar som det bästa eller mest önskvärda alternativet. Inte sällan uppstår det en skillnad mellan individens önskemål och det som verkligen går att göra i arbetet. Orsakerna till att skillnaden uppstår kan vara många – såväl organisatoriska som personliga, interna som externa, och såväl påverkbara som ej påverkbara. Frågan är hur stor skillnaden är, och hur individen hanterar den. För att överhuvudtaget kunna förhålla sig till skillnaden mellan det man vill göra och det man kan göra i sitt arbete, är det viktigt att vara medveten om vad som har gett upphov till skillnaden.

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

genom det, är det troligt att den känslan förs över till klienterna. På motsvarande vis kan en känsla av främlingskap inför arbetet föras över. Det får då lätt följden att personalen betraktar relationerna till klienterna som olönsamma.

En annan risk är att socionomen blir allvarligt missnöjd med sitt arbete. I forskning kring arbetstillfredsställelse är en vanlig utgångspunkt att "matchningen mellan individens arbetsvillkor och hennes förväntningar på dessa är viktig för individens tillfredsställelse". (Hultin 1996, s 236) Arbetstillfredsställelsen blir alltså högre, ju mindre skillnaden är mellan individens arbetsvillkor och det han eller hon förväntar sig av sitt arbete. Jag har själv erfarenhet från arbetsplatser som fungerat olika väl. Min uppfattning är att personalen på de väl fungerande arbetsplatserna i stort sett har tyckt sig kunna utföra önskat arbete. Däremot har personalen på de mindre väl fungerande arbetsplatserna inte haft denna känsla. Dessa iakttagelser har väckt ett intresse hos mig kring vad det innebär för den enskilda människan att inte kunna göra det arbete som han eller hon vill.

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 långtidssjukskrivningarna 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).

Trots att behovet kan tyckas uppenbart, finns relativt lite forskning kring hur socionomer upplever sina möjligheter att utföra det arbete de vill. I mina sökningar efter sådan forskning, har jag endast funnit två genomförda studier på området. Det pågår dock ett forskningsprojekt med arbetsnamnet "psykologiska och arbetsorganisatoriska faktorer som bidrar till upplevelsen av framgång och misslyckande i Human Service arbete" vid Arbetslivsinstitutet i Malmö. En första kvalitativ studie om hur behandlare på ett hem för missbrukare upplever framgång och misslyckande i sitt arbete, har nyligen genomförts av doktorand Sandra Jönsson. Studien kommer att följas av en enkät där syftet är att jämföra olika typer av Human Service-organisationer. Någon sammanställning finns tyvärr ännu inte. (Personlig kontakt med Jönsson via telefon och e-post, december 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.

Jag vill visa på vad socionomerna betraktar som orsaken till att en skillnad uppstår, och hur de hanterar denna skillnad. Det som är intressant är hur de upplever situationerna – inte hur det faktiskt ligger till. Jag gör inte anspråk på att komma med någon fullständig analys, men jag vill skapa en bild av ett fenomen, som har betydelse för hur människor upplever sin arbets-situation. Denna bild ser jag som ett bidrag till ett område inom arbetsmiljöforskningen, som är relativt dåligt omskrivet.

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?

Mitt perspektiv är den enskilda individens förhållande till sitt arbete, och den organisation där arbetet ska utföras. I det här fallet handlar det alltså om socionomens förhållande till det sociala arbetet och till individ- och familjeomsorgen. Tanken på vad som leder till ”det goda arbetet” för socionomerna, löper som en röd tråd i uppsatsen. För att få svar på mina frågor har jag genomfört kvalitativa intervjuer med socionomer från den utvalda arbetsplatsen. Hur intervjuerna har gått till beskrivs mer i kapitel 3.

1.3 Avgränsningar

Min undersökningsgrupp består av socionomer, som arbetar med socialt arbete vid en kommunal arbetsplats. På så vis kan jag avgränsa undersökningen till att gälla just denna organisations specifika förhållanden. Jag tar inte hänsyn till eventuella skillnader i intervju-personernas utbildningsbakgrund. Det som är intressant, är att de har en likartad utbildning som ger kunskaper för att kunna hjälpa människor med sociala problem. Jag gör inte anspråk på att presentera allmängiltiga svar på hur människor generellt upplever skillnaden mellan vad

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

Jag har samma utbildningsbakgrund som undersökningsgruppen – jag är socionom sedan sex år. Vi har ett delvis gemensamt språkbruk, vilket underlättar för mig att förstå deras resonemang kring sina ärenden. Det kan även innebära att jag har tagit ord och begrepp för givna, utan att ifrågasätta om användningen av dem varit en annan än den jag är van vid. Vidare har jag erfarenhet av myndighetsutövning i socialt arbete, men endast från kriminalvård och behandlingshem – inte socialtjänsten. Det innebär att jag är van att se ärendena från ett annat håll än vad intervjupersonerna gör. Min kunskap om det dagliga arbetet är begränsad, vilket har bidragit till att jag har kunnat betrakta verksamheten med öppna ögon. Jag uppfattar det som att eventuella missförstånd redde ut under intervjuerna.

1.5 Etiska överväganden

Öppenheten gentemot arbetsplatsen, där undersökningen har genomförts, har varit viktig. Jag har tillbringat mycket tid där, och har därför strävat efter att informera samtliga vid arbetsplatsen om mina ärenden. Jag har förklarat uppsatsens syfte och undersökningens uppläggning. Min tanke är att även presentera den färdiga uppsatsen, exempelvis vid ett möte.

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 intervjupersonernas integritet mer känslig. Deltagandet har varit frivilligt, och de ska inte behöva riskera 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 intervjupersonerna endast

som grupp. Detta görs i avsnitt 3.3.2 *Intervjupersonerna*. I samband med citaten i kapitel 5 sker hänvisning genom en bokstavsbezeichnung (A-F) och sidnummer i mina utskrifter. Allt intervjumaterial kommer dock att förstöras när uppsatsen är avslutad.

1.6 Centrala begrepp i uppsatsen

Begreppen i uppsatsens titel – att vilja och att kunna i socialt arbete – har jag medvetet låtit bli att definiera på förhand. Istället har varje intervjuperson själv fått göra sin tolkning. Det är individernas egna upplevelser som jag varit intresserad av.

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.

När det gäller begrepp för att beteckna de personer som är föremål för socionomers insatser, så finns det många att välja på – klient, patient, elev, gäst, brukare med flera. Socionomerna i undersökningen använder sig av begrepp som speglar den kategori personen i fråga tillhör, till exempel ungdom, barn och hushåll. Jag kommer framförallt att använda begreppet klient.

Begreppet "Human Service Organization" och den teori, som är förknippad med det, är centrala i uppsatsen. Dessa presenteras i kapitel 4. För att lättare kunna hantera begreppet i texten, skriver jag Human Service-organisation. Jag använder även förkortningen HSO. Synonymt med Human Service Organization använder jag vid något tillfälle det svenska begreppet "människobehandlande organisation".

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.

I kapitlet om individ- och familjeomsorgen i Kävlinge beskrivs det som är specifikt för en människobehandlande organisation. Här presenteras den bakgrundsbild av arbetsplatsen och dess omvärld, som har fungerat som en tankemodell under min undersökning. Det femte kapitlet, *Att vilja och att kunna i socialt arbete*, behandlar den empiri som är stommen i uppsatsen – intervjuerna. Analyser görs med utgångspunkt från olika teoretiska resonemang.

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

Temat att vilja och att kunna i socialt arbete är ett relativt outforskat ämne. Jag har inte kunnat hitta någon undersökning med samma inriktning som i denna uppsats. Det som verkar komma närmast är den studie vid Arbetslivsinstitutet i Malmö som nämndes i inledningen. Utöver den, så har jag inte funnit någon forskning från de senaste 15-20 åren. I detta avsnitt presenteras två studier – en kvantitativ om skillnaden mellan vad socialsekreterare vill göra och vad de faktiskt gör i sitt arbete, och en kvalitativ med en liknande utgångspunkt.

2.1.1 "Socialtjänsten i praktiken"

1986 skrev Ulla Pettersson, dåvarande docent i socialt arbete vid Stockholms universitet, *Socialtjänsten i praktiken. Från må till verklighet*. Avsnitt 2.1.1 utgår från denna bok, som lägger fram resultat från det så kallade socialtjänstprojektet, som genomfördes i fyra svenska kommuner mellan 1981 och 1985. Den huvudsakliga delen gjordes 1983, ett år efter att den nya socialtjänstlagen trätt i kraft. Projektets övergripande syftet var att undersöka hur socialtjänstlagens intentioner hade förverkligats på praktisk nivå, samt att jämföra kommunernas socialvårdspraxis vid två olika tillfällen. Jämförelsen gjordes med en undersökning i tre av de fyra kommunerna på 1970-talet.

Den del av boken som har relevans här, är kapitlet "Att vilja och att kunna i klientarbetet". Det är en sammanställning av en kvantitativ enkätundersökning bland socialsekreterare i de fyra kommunerna. Frågorna gällde deras egna ärenden, och hade öppna svarsalternativ. Bland annat ställdes frågorna "Vad anser man vara *önskvärt* att satsa på utifrån de bedömningar man gjort av klienterna och deras problem? Kan man *bidra* med insatser som man bedömer som önskvärda? Om inte: vilka *hinder* finns det?". (Pettersson 1986, s 130)

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. Missbrukarna och barnavårdsklienterna bedömdes behöva fler insatser än socialbidragsklienterna.

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 socialbidragsklienter 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 missbrukarna var det främsta hindret att klienten var svår att påverka, och för socialbidragsklienterna 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"

Sune Sunessons bok från 1981, *När man inte lyckas. Om hinder, vanmakt och oförmåga i socialt arbete*, är grunden för detta avsnitt (2.1.2). Sunessons tanke var från början att kartlägga rutiner i det sociala arbetet. Han ville titta på ett stort antal ärenden, utifrån begreppen hinder och resurser, och med hjälp av en standardiserat ärendeförlopp. Med hinder menar Sunesson sådant som hindrar socialarbetaren att förverkliga en avsikt. Resurser är sådant som gör det möjligt att förverkliga en avsikt. Ärendeförloppet börjar med en "intake-situation", där socialarbetaren samlar kunskap om klienten och skapar en tankefigur av problemet. En ambitionsnivå sätts. Därefter börjar socialarbetaren sin utredning. Det dyker upp hinder, som han/hon antingen försöker gå förbi eller fastnar vid. Samtidigt inventeras handlingsalternativen, som sedan konsumeras efter hand. Förr eller senare kommer vändpunkter i arbetet, genom att olika handlingsalternativ inte längre står till buds.

Sunesson upptäckte dock snabbt att det inte gick att identifiera något " normalt " sätt att hantera ärenden på. Istället inriktades studien på fem socialvårdsärenden, valda av socialarbetare som typiskt svåra. I fokus är sambandet mellan socialarbetarens arbetssätt och utfallet för klienten i fråga. Under genomgången av de fem fallen konstaterade Sunesson även att hans begrepp – hinder och resurser – inte var tillräckliga för att förklara vad som hade skett. Det gick inte att identifiera några objektiva hinder som orsak till att socialarbetarna inte kunde fullfölja sina avsikter.

Däremot fann Sunesson andra typer av faktorer. En var att det i intake-situationen sällan togs beslut om att inleda en utredning för att skaffa relevant information. Därmed blev socialarbetarnas bedömningar lätt påverkade av andra instansers bedömningar. Åtgärder sattes in utan närmare eftertanke, ibland på initiativ utifrån. Resurserna användes inte konstruktivt, utan förbrukades. Åtgärderna gav ärendet en mening: socialarbetarna omhändertog ett barn som de var oroliga för, utan att egentligen kunna förklara varför. Genom omhändertagandet identifierades hemmiljön som problemet. De fortsatta åtgärderna följde därefter samma linje, utan att den egentliga orsaken till problemen hade undersökts.

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 känslan av att vara oönskad och om rädslan för att bli bortstött 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 omhändertaganden 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, klientens 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 klientens 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 tjänstearbetet”

BengtOve Gustavsson (1998) vid Centrum för tjänsteforskning i Karlstad har skrivit en forskningsrapport om förutsättningarna för arbetstillfredsställelse i kundintensivt tjänstearbete. De mest relevanta huvuddragen i denna rapport beskrivs här. Studien bakom rapporten bygger på intervjuer med bibliotekarier, vårdpersonal, högskolelärare, försäkringskasspersonal, socialsekreterare, poliser, reseförsäljare, restaurangpersonal och advokater. Syftet är att se om tidigare forskning om arbetstillfredsställelse är tillräcklig för att förklara förhållandena inom yrken med intensiva kundkontakter. Anledningen är, enligt Gustavsson, att den mesta forskningen är gjord inom den varuproducerande sektorn.

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 tjänstearbetet”. 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 anställde att kunna frigöra sig från de upplevelser som arbetet innebär. Den anställde 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

Den undersökning som Pettersson (1986) beskriver är kvantitativ, och kan alltså inte utan vidare jämföras med den kvalitativa studie som är grund för denna uppsats. Det gör det svårt att knyta an till hennes forskning i denna uppsats. Viktiga slutsatser är ändå vilka hinder som kan dyka upp i klientarbetet, samt att det föreligger skillnader mellan olika klientkategorier och handläggargrupper.

Sunesson (1981) tar upp en mängd intressanta frågor, och det är omöjligt att beröra alla här. Flera av hans resonemang har relevans för de olika sammanhang som behandlas i kapitlet om att vilja och att kunna i socialt arbete, och tas därför upp där. Det finns dock en viktig skillnad mellan Sunessons undersökning och den som jag har gjort. Sunesson fokuserar på det sociala arbete som faktiskt har gjorts i fem ärenden, och hur utfallet för klienten har blivit. Min studie behandlar socionomernas egna upplevelser av skillnaden mellan det de vill och kan göra – inte de faktiska skillnaderna. Sunesson säger mycket lite om hur socionomerna upplever situationerna.

Gustavsson (1998) använder inte begreppet Human Service Organization, men omfattar sådana organisationer i sitt begrepp ”kundintensivt tjänstearbete”. Han konstaterar i sin studie kring arbetstillfredsställelse, att befintlig forskning inte är direkt applicerbar på yrken med mycket kund- eller klientkontakt. Han menar att en punkt om behovet av social distansering måste läggas till. Gustavsson säger bland annat att det måste vila ett ansvar på arbetsorganisationen att underlätta för den enskilde anställde att uppnå en sådan distansering.

Efter denna genomgång av tre tidigare forskningsansatser, beskrivs den metod som har använts vid denna undersöknings genomförande.

3. STUDIENS GENOMFÖRANDE

3.1 Fenomenologiskt förhållningssätt

Jag har haft ett fenomenologiskt förhållningssätt vid undersökningens genomförande. Det fenomen som varit föremål för min studie, är skillnaden mellan att vilja och att kunna i socialt arbete, så som en grupp socionomer beskriver den. Det är socionomernas personliga upplevelser och tankar som jag velat få fram, varför jag inte har använt någon ”måttstock” för hur det sociala arbetet har genomförts. Mitt fenomenologiska förhållningssätt har inneburit att jag har låtit bilden växa fram efter hand. Tillsammans har intervjuvaren bildat ett mönster, där gemensamma drag kunnat skönjas. Det är dessa drag och mönster jag vill visa på i uppsatsen. Jag kan inte på något sätt måla upp en helhetsbild, men möjligtvis kan jag dra upp konturer av en helhet. Fördelen med förhållningssättet har varit att det har hjälpt mig att minska inflytandet av min förförståelse. Det har också underlättat, eller till och med varit en nödvändighet, i och med att det har varit svårt att finna litteratur om ämnet.

3.2 Empiri

3.2.1 Kvalitativa intervjuer

Den stora delen av uppsatsens empiri består av kvalitativa intervjuer med sex socionomer. Intervjutiden har varierat mellan 45 och 65 minuter. Intervjuerna har spelats in på band, och jag har sedan skrivit ut dem för att kunna sammanställa dem. Den kvalitativa metoden stämde bra överens med mitt fenomenologiska förhållningssätt, då den lät mig ställa öppna frågor under intervjuerna. Intervjuerna baserades på mina frågeställningar, så som de beskrivits ovan, och jag använde mig av en intervjuguide som stöd. Denna guide återfinns som bilaga 1. Jag har bett intervjupersonerna beskriva konkreta ärenden, där det uppstått en skillnad mellan vad de velat göra och vad de kunnat göra. Detta har jag gjort för att komma ett steg längre än att bara prata i generella termer om hur olika situationer kan upplevas. Formuleringen av, och ordningen på, frågorna har delvis varierat mellan intervjuerna. Därmed har även följdfrågorna varierat. Nackdelen med detta är att intervjuvaren inte blir direkt jämförbara, utan måste tolkas var för sig. Fördelen har varit att jag har kunnat följa med i det spår, som intervjupersonen valt.

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

att be intervjupersonen fundera över hur han eller hon upplevde specifika potentiella hinder i sitt arbete. Spontaniteten i svaren har då försvunnit. I något fall har intervjupersonen reagerat med att bestämt säga emot mig: ”det tycker jag inte är nåt problem”, och så har vi inte kommit längre i just den frågan. Det har ingen avgörande betydelse för uppsatsen som helhet, men läsaren bör vara medveten om att det inte alltid är fråga om helt spontana svar.

Det faktum att en bandspelare låg på bordet, verkade i något fall hämmande på samtalet. Det var dock ingen av socionomerna som uttryckte oro för att lämna ut sina tankar. De har snarast sett det som viktigt att deras erfarenheter tas tillvara. Viljan att berätta speglades också av de målande beskrivningar som socionomerna gjorde av sina ärenden. Det är viktigt att vara medveten om att det som intervjupersonerna beskriver, när de pratar om sitt arbete, är hur de *vill* arbeta, och inte hur de *verkligen arbetar*. Som Sunesson (1981) påpekar, kan det vara en väsentlig skillnad däremellan. Utifrån hans syfte – att beskriva vad socialarbetarna verkligen gjorde, så innebär det en stor nackdel. Utifrån mitt syfte och mina frågeställningar, är viljan och den personliga upplevelsen av arbetet mer intressant än de faktiska förhållandena.

3.2.2 Insamling av generell information

För att få en generell bild av individ- och familjeomsorgen som arbetsplats, har jag gjort besök där vid sammanlagt nio tillfällen. Inledningsvis träffade jag 1:e socialsekreteraren (Carina Alfh) för att få allmän information om organisationen, verksamhetsområden, antal anställda och så vidare. Jag har sedan deltagit i två möten, ett i ekonomigruppen och ett i ungdomsgruppen (se kapitel 4 för närmare förklaring kring dessa grupper). Övriga besök har skett i samband med intervjuer. Jag har även tagit del av protokoll från individ- och familjeomsorgens möten, för att få information om vad som tas upp vid dem. Det är inte fråga om en fullständig analys av arbetsplatsen, men den samlade informationen har gett en nyansering av en bild som till en början var entydigt positiv.

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 vidareinformera 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

en intervjuperson. De som har tackat nej till intervju, har oftast hänvisat till att de har dåligt med tid. Några har hänvisat till att de varit för nya på arbetsplatsen för att vilja delta. Därför är ingen helt nyanställd intervjuad. Det är alltså inte fråga om något slumpmässigt urval, men inte heller om ett styrt eller planerat urval.

3.3.2 Intervjupersonerna

De sex intervjupersonerna arbetar på samma arbetsplats och har samma utbildningsbakgrund, men i övrigt är skillnaderna stora. Tiden sedan deras socionomexamen varierar mellan tre och 31 år, och anställningstiden i Kävlinge mellan två och 16 år. Även arbetsuppgifterna är olika. Individ- och familjeomsorgens organisation presenteras i kapitel 4, varför jag inte närmare går in på den här. Två intervjupersoner arbetar som socialsekreterare i ungdomsgruppen, en i ekonomigruppen, en i Alternativ X, en med budgetrådgivning och en i barn- och vuxengruppen. En av de sex socionomerna är man. Något som kanske kan ses som en svaghet i materialet är att det inte går att utläsa eventuella skillnader mellan olika arbetsuppgifter och tjänster. Utifrån uppsatsens syfte – att beskriva socionomernas upplevelser – har dock dessa olikheter en underordnad betydelse. Svaren bildar tillsammans en helhet. Det som är intressant är att alla intervjupersonerna har skaffat sig en utbildning för, och att de ägnar sig åt, socialt arbete.

3.4 Teoretisk referensram

För att förstå den organisation där intervjupersonerna arbetar, har jag tagit hjälp av Hasenfelds (1983 och 1992) tankar om Human Service Organizations, samt ett sätt att göra en så kallad omvärldsanalys. Dessa teoribildningar förs fram i samband med presentationen av individ- och familjeomsorgen i Kävlinge kommun.

Jag har använt utskrifter av intervjuerna för att sammanställa resultatet. Jag har sökt efter ämneskategorier som tagits upp av socionomerna på så vis att de bildat ett mönster. Därefter har jag valt ut citat och ärendebeskrivningar, som fångar det resonemang som jag uppfattat som typiskt för respektive kategori. Valet av teorier bygger på de mönster som framträtt i intervjuerna, och som jag velat förklara. Teorierna är hämtade från böcker jag funnit vid sökningar efter litteratur om människors förhållande till sitt arbete i allmänhet, och till människobehandlande arbete i synnerhet. Det är mycket möjligt, och till och med troligt, att det finns andra teorier som är tillämpliga. Jag har till exempel medvetet valt att inte använda så kallade professionaliseringsteorier, eftersom det området är mycket brett. Jag tror inte att jag skulle kunna göra rättvisa åt dessa här.

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 intervjupersonernas 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

Begreppet Human Service Organizations (HSO) betecknar enligt Hasenfeld (1983) organisationer som delvis utför uppgifter som traditionellt hört till familjesfären – sjukhus som tar hand om sjuka och skolor som uppfostrar barn. Som exempel nämner han att när en förälder lämnar sitt barn till en skola, delegerar han/hon sitt föräldraansvar för barnets utbildning till en byråkratisk organisation. Föräldern har i detta fallet inget val – barnet måste gå i skolan – vilket är en vanlig aspekt för Human Service-organisationerna. Hasenfeld (1992) tar upp flera faktorer som skiljer ut dem från andra organisationer. De stora dragen av dessa beskrivs i avsnitten 4.1.1 – 4.1.5.

4.1.1 Den dubbla rollen

En Human Service-organisation ses som en symbol för samhällets omvårdnad och omtanke om medborgarna, men också som slösaktig, påträngande och kontrollerande. Som exempel tar Hasenfeld (1992) upp att socialtjänstens uppgift är att lindra social misär men också att avskräcka ”ovärdiga” fattiga. Samtidigt som organisationen står för värden som omvårdnad och förtroende, representerar den en byråkrati med strikta regler. För Human Service-arbetaren ger organisationen utrymme för viljan att hjälpa människor, och tillfälle att använda yrkeskunskaper. Samtidigt är den en källa till frustration, eftersom den sätter gränser för arbetet och hindrar arbetare från att fullt ut göra det som uppfattas som bäst för klienterna.

Wächter (1998) skriver också om socialbyråns dubbla roll. Hon frågar om det är möjligt att både bedriva ett professionellt socialt arbete, *och* upprätthålla ett oantastligt utrednings- och handlägningsförfarande. Hon svarar själv ”Jag tror inte det. Båda uppgifterna blir lidande på att blandas med varandra. Båda kräver kompetens och helt motsatta förhållningssätt, som ingen kan iaktta samtidigt utan att förlora trovärdighet.” (Wächter 1998, s 95)

4.1.2 Människor som råmaterial

Om man ser alla verksamheter som att de producerar något, måste de också ha någon form av råmaterial att arbeta med. Hasenfeld (1992) säger att i en HSO är klienten råmaterialet, och den förändrade klienten produkten. För läkaren handlar det om att göra patienten frisk, för skolan att ge eleven utbildning, för socialsekreteraren att hjälpa klienten med sociala problem. Att ha människor som råmaterial, ger speciella förutsättningar genom att de påverkar arbetet med sitt agerande. De påverkar genom att delta i arbetet, men också genom att inte delta. Salonen (1998) påpekar att det finns en risk att organisationen konstruerar en bild av den hjälpsökande människan utifrån den hjälp som finns att tillgå och inte tvärtom.

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

Den verksamhet som en HSO bedriver, är förankrat i en moralisk kontext. Arbetet inom organisationen visar på vilka normer och värderingar som kan accepteras. Normgivande frågor är oundvikliga: Vem bär ansvar för en klients situation? Vem har rätt att behandla en klient och vilken kvalifikation ska den personen ha? Har klienten rätt till medbestämmande? Vilka klienter ska prioriteras? Vilket beteende från klienten kan accepteras? (Hasenfeld 1992) Klienterna vid individ- och familjeomsorgen placeras också i fack som påverkar deras självbild: dålig ekonomi, alkoholmissbrukare, psykiskt sjuk, dålig förälder och så vidare.

4.1.4 Könsdominansens betydelse

I beslutsfattande och administrativa positioner inom HSO finns mest män, trots att det i övrigt är en tydlig kvinnodominans. Det ger, enligt Hasenfeld (1992), en inneboende konflikt. Kvinnorna står för värden som empati, omvårdnad och samarbete, medan manligt styrda byråkratier belönar konkurrens och individualism. Ett resultat av detta blir att kvinnorna intar en underordnad ställning för att överleva. Då har Human Service-organisationen misslyckats med att använda kvinnornas arbetskraft optimalt. Det finns vetenskapliga studier som antyder att kvinnor upplever att deras kapacitet inte används fullt ut i arbetet.

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

För att berättiga sin existens måste Human Service-organisationen ha stöd från andra institutioner i samhället – statliga myndigheter, professionella organisationer, andra Human Service-organisationer och olika civila och politiska organisationer. Genom dessa kopplingar bidrar de till att upprätthålla samhällets moraliska system. De påverkar också omgivningen genom det sätt de väljer att arbeta på. (Hasenfeld 1992)

Sunesson (1981) tar upp samma tankegångar:

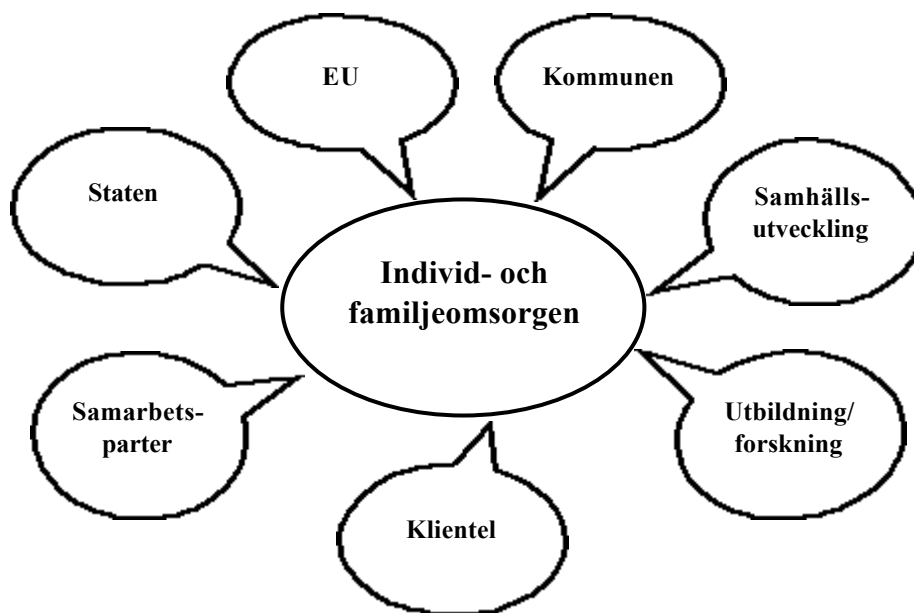
Den plats som klienten får i socialvården är förmodligen /.../ beroende av den fördelning av makt och uppgifter som gäller i hela samhället. I socialvården öppnar sig ett utrymme, en nisch, där socialarbetare och klienter uppför några danser, vars steg är bestämda långt i förväg. På det sättet kommer det sociala arbetet också att bli ett sätt att reproducera /.../ 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 tidsperspektivet, 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 invariant sätt att tänka. (Frankelius 2001)

Att samla alla tänkbara faktorer med tidsperspektiv 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.¹ 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.



Figur 1. Skiss över socialtjänstens omvärld

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

Vad som ska betraktas som sociala problem, är inget givet eller självklart, utan förändras över tiden. Det skiljer sig också åt mellan kommuner och samhällsinstanser. Det som betraktas som ett problem i ett sammanhang är kanske inget problem i ett annat sammanhang. Ideologier spelar stor roll för vad som utgör problem i samhället. ”Grundläggande uppfattningar om samhällets och människans natur avgör vad det är som skall ses som problematiskt och vilka åtgärder som bör vidtas.” (Pettersson 1986, s 42)

4.2.3 EU

Direktiv och liknande från Europeiska Unionen kan påverka myndigheters arbete. Det handlar om en indirekt påverkan genom styrning av landets lagstiftning, men också om en mer direkt styrning genom projektbidrag. Genom att ”öronmärka” projektpengar, visar EU på vad som är värt att prioritera i deras ögon. Det är inte svårt att föreställa sig att det kan vara lockande att få en del av den kommunala verksamheten betald. Om verksamheten i Kävlinge kommun har påverkats på ett sådant sätt, framgår inte av undersökningen.

4.2.4 Kommunen

Kävlinge kommun hade drygt 24 500 invånare vid årsskiftet 2000/2001. Under första halvåret 2001 var kommunens tillväxt den fjärde största i Skåne län. Kävlinge är kommunens huvudort. Övriga större orter är Löddeköpinge, Furulund och Hofterup. Därutöver finns fem samhällen och glesbygd. Majoriteten av näringslivet i kommunen består av jordbruk, livsmedelsindustri och handel, och kommunen vill vara en ”företagsvänlig” kommun. Kävlinges kommunpolitik har varit stabil de senaste åren. En stark majoritet saknas, och istället har en tradition av samarbete över partigränserna skapats. Troligen är detta samarbete en av anledningarna till att ekonomin kunnat hållas stabil. Alla externa lån är återbetalade och kommunalskatten är en av landets lägsta. Kommunen har inte heller tvingats till några större personalnedskärningar på senare år. Se *Bilaga 2* för uppgift om kommunalskatt, invånarantal, kommunfullmäktiges mandatfördelning. Kommunen har ca 1 500 anställda inom verksamhetsgrenarna Socialtjänst, Miljö & Teknik samt Kultur (kultur, fritid samt barn- och ungdomsverksamhet). Socialtjänsten består av två områden utöver individ- och familjeomsorgen – handikapp- samt äldreomsorg. Ansvarig tjänsteman för socialtjänsten är socialchef Anette Fäldt. Socialtjänsten styrs politiskt av socialnämnden som är tillsatt av kommunfullmäktige. (Nilsson 1999; <http://www.kavlinge.se>)

4.2.5 Samarbetsparter

Det har redan nämnts att domstolar har ett inflytande på arbetet vid individ- och familjeomsorgen, men det finns fler myndigheter som har det. Det är snarast så att de flesta myndigheter, precis som övriga samarbetsparter, på något sätt spelar en roll i sammanhanget. Deras regler och rutiner sätter gränser för vad socialsekreterare kan och får göra i sitt arbete. Olika instanser utreder olika frågor och kräver olika lång tid för det, exempelvis.

Andra samarbetsparter är till exempel hyresvärdar där socialtjänsten har jourlägenheter för sina klienter. De påverkar också socialsekreterarnas arbete genom sin benägenhet att neka klienter bostad. I Kävlinge, liksom på många andra orter, har en hårdare attityd gentemot personer med missbruk eller betalningsanmärkningar märkts. På liknande vis kan arbetsgivare påverka arbetsvillkoren, genom att erbjuda eller neka anställningar och praktikplatser.

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 familjeomsorgen 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

Hur utformningen av socionomutbildningen – förberedelsen för yrkeslivet – ser ut, har betydelse för villkoren i arbetet. Den centrala frågan är om utbildningen möter de krav som ställs av verkligheten. Arbetsplatsens introduktion av nyanställda, utrymme för fortbildning och handledning är också viktiga faktorer. De kurser och utbildningar personalen går, påverkar i sin tur det arbete de gör.

I Sverige förs just nu en diskussion om hur socialtjänstens arbete ska kunna bli mer baserat på vetenskap och beprövad erfarenhet. Skriften *Nationellt stöd till kunskapsutveckling inom socialtjänsten*, som socialstyrelsen har gett ut, innehåller förslag till utveckling av socialtjänstens arbete (SoS-rapport 2000:12). Ett av delprojekten handlar om att utarbeta systematiska mätinstrument för att kunna följa upp klienters behov och insatsers effekter. En kortfattad beskrivning av samtliga delprojekt finns att läsa på socialstyrelsens hemsida. För att genomföra förslagen, har regeringen beviljat 50 miljoner kronor för åren 2001-2003, vilket visar på en stark önskan om förändringar och förbättringar. (<http://www.sos.se/socialtj/kunskap/kunskap.htm>).

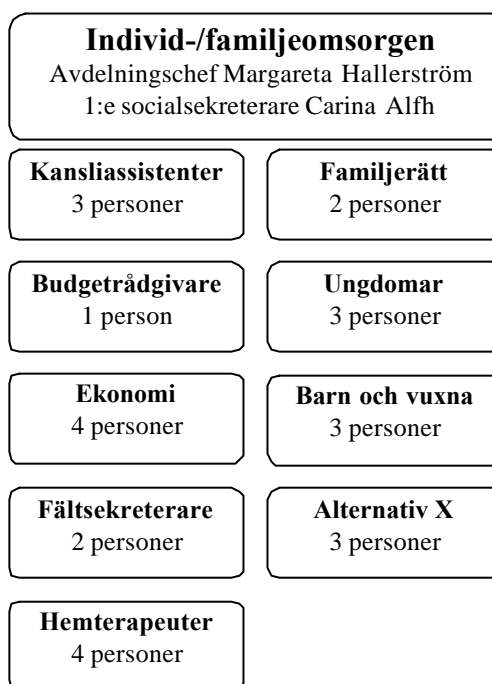
Den forskning som bedrivs, eller framförallt den som presenteras, påverkar socialtjänstens arbete på olika vis. I kapitel 5 beskrivs hur de intervjuade socionomernas arbete har påverkats av aktuell forskning.

4.3 Arbetsplatsen

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

4.3.1 Organisation och verksamhet

Socialnämnden i Kävlinge kommun beslutar om verksamhetens inriktning vid individ- och familjeomsorgen, men vill inte detaljstyra den. De anställda har därför förhållandevis fria händer att lägga upp arbetet som de vill. Den organisation som de har valt för sitt arbete framgår av *Figur 2*. I stora drag har uppdelningen sett likadan ut sedan 1986. Då genomfördes, efter önskemål från socionomerna själva, en förändring, där de gick ifrån att alla arbetade med alla typer av ärenden, till en mer specialiserad uppdelning. Nästa organisationsförändring gjordes i början på 1990-talet, då Alternativ X startade som ett projekt för att minska antalet placeringar av ungdomar. Idag är det en del av den ordinarie verksamheten.



Figur 2. Individ- och familjeomsorgens organisation

Den 1 september 2001 delades den dåvarande utrednings- och behandlingsgruppen upp i två delar: en grupp som har hand om ungdomar (12-20 år) och en som har hand om barn och vuxna. Denna uppdelning gjordes efter att socialsekreterarna själva känt behov av att kunna ägna mer tid åt ungdomarna. Tidigare arbetade de med alla typer av utrednings- och behandlingsärenden, vilket innebar att ungdomarna kom i skymundan. Ungdomssekreterarna samarbetar med Alternativ X och fältsekreterarna, vilka kan beviljas som insatser. De har gemensamma möten, bland annat för att skapa ett enhetligt arbetssätt i fråga om ungdomarna. Ekonomigruppen samarbetar på motsvarande vis med hemterapeuterna.

Avdelningschef Margareta Hallerström, som även är chef för Resurscentrum Psykiatri, är ansvarig tjänsteman för individ- och familjeomsorgen. 1:e socialsekreteraren är arbetsledare i det dagliga arbetet för samtliga 25 anställda. Under ett år från september 2001 vikarierar Carina Alfh för den ordinarie på tjänsten, som är tjänstledig för införandet av det nya datasystemet Procapita. Några tydliga riktlinjer för vad som är avdelningschefens respektive 1:e socialsekreterarens ansvar finns inte, vilket ibland har lett till oklarheter för personalen.

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

4.3.2 Personalen

Majoriteten av individ- och familjeomsorgens 25 anställda är socionomer. Undantag är kansliassistenterna och tre av de fyra hemterapeuterna. Medelåldern är förhållandevis hög, och de flesta har arbetat i Kävlinge kommun i över tio år. Majoriteten har en tjänstgöringsgrad på 75 %, vilket beror på att många hade småbarn när de blev anställda. De ville inte arbeta mer då, och förefaller fortfarande vara nöjda med sin arbetstid. De som har högre tjänstgöringsgrad är främst nyanställda.

På senare år har några personer sökt tjänst på annat håll. Inget tyder på att det skulle vara med anledning av missnöje med arbetsmiljön. Däremot har en intervjuperson nämnt att det kan ha berott på missnöje med löner. Vid undersökningens genomförande i november-december 2001, saknades tre i personalstyrkan. En var borta på grund av sjukdom (ej arbetsrelaterat), och två tjänster var vakanta. På den ena vakanta tjänsten börjar en man den 1 januari 2002. Han blir då den tredje mannen av 25 anställda. Till den andra tjänsten söker de personal.

5. ATT VILJA OCH ATT KUNNA I SOCIALT ARBETE

5.1 Inledning

Samtliga socionomer beskriver sitt arbete målade 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 "fingerade 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.

Nä, 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 reservationerna. /.../ 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.

5.2 Sällan bara ett hinder

Sunesson (1981) tar upp fem ärenden i sin bok, och han hittar flera hinder i vart och ett av dem. Det stämmer överens med den bild som har framkommit vid intervjuerna i denna undersökning. Ett av de tydligaste mönstren är just att det oftast finns flera anledningar till att det som bedöms önskvärt, inte går att genomföra i ett ärende. Det är snarast sällsynt att en ensam faktor kan pekas ut som orsak till att socionomen inte har kunnat fullfölja sina avsikter.

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 pojkvännen, 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 jäkla 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 känslor... hon är känslomässigt avstängd, kan man säga, tyvärr. (D, s 9)

Socionomens berättelse visar på en problematik som är svår att komma till rätta med, och som är svår att hantera känslomässigt. Klienten söker sig till män som misshandlar henne, hon har problem med sitt humör, och hon ägnar sig åt kriminalitet. Dessutom har hon svårt att känna tillit till vuxna. Boendet i jourlägenheten fungerar inte, och socionomen vill erbjuda klienten en plats på ett behandlingshem. De interna reglerna sätter dock upp ett hinder – socionomen måste få ett beslut av avdelningschefen, och hon säger nej. Istället måste klienten flytta till sin mor, som bor i en annan kommun.

/.../ 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 mått 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 godkänt då att hon flyttar till sin mamma och mamman har godkänt att hon flyttar dit och tjejen 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)

Ytterligare något som kan ha betydelse för socionomens möjligheter att göra det hon vill, är att många insatser har provats under åren. Klienten har varit i jourfamiljehem och på tonårsvecka på Nämndemansgården. Hon har haft jourlägenhet och kontakt med Alternativ X. Sunesson (1981) skriver om detta med att sätta in insats efter insats utan ordentlig strategi. Han menar att det i sig riskerar att bli ett hinder för arbetet, genom att man förbrukar resurserna snarare än använder dem konstruktivt. Detta kan ha haft betydelse i det aktuella ärendet, även om det inte framkom tydligt i intervjun. Det är inte svårt att tänka sig att även handläggargbytena kan ha utgjort ett hinder, eftersom klienten har svårt att lita på vuxna.

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 varit 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 nåt vis. Jag kanske i en annan situation hade prioriterat annorlunda, men det gjorde jag inte. (A, s 7)

Hon menar alltså att det är tidsbristen och hennes eget engagemang i ärendet som hindrade henne att fullfölja sina avsikter. Det finns dock fler omständigheter som skulle kunna betraktas som hinder, inte minst det som hon själv säger: ”Jag tycker att han behöver ta emot hjälp, och han förstår inte att han behöver ha hjälp.” (A, s 5) Mannens mål är enbart att få ekonomisk hjälp, medan socionomens mål är att även ta itu med de bakomliggande orsakerna till hjälpbehovet. Det finns alltså skilda mål med deras kontakt.

Målet är ju att han ska få ett jobb och behålla jobbet. Det är mitt mål! Det är en självklarhet. Han ska få ett jobb och han ska kunna försörja sig. /.../ Vadå socialt arbete att han ska ha socialbidrag mer än praktikplats, så han kan bli självförsörjande? Det är ett mål väldigt plant och platt, men mitt mål är ett annat då, ett förändringsarbete samtidigt. Framöver minska behovet av socialbidrag, eller ett allmänt mänskligt förändringsarbete. (A, s 5)

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 trepartssamtalet, 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.

Jag hade skickat ett brev till honom och bad honom ringa mig genast, och det gjorde inte han och efter tre veckor så kom han på besök. Och så sa han att ”du hade ju inget jobb att erbjuda mig, så då trodde ju inte jag att det var något viktigt”. Jag sa ”men om jag skriver att det är viktigt och det är jag som står för alla dina pengar, så är det viktigt också för dig. Och nu är det så här att nu har jag inget förtroende för dig längre, så att om du inte gör som jag säger, så får du inga pengar. Och mina fantasier omkring det här varför du inte hör av dig till mig, är att du har varit på semester och bor hos nån annan, att du jobbar svart.” Och då var han väldigt förskräckt och ”det är ju inte sant” och så där. ”Men det är mina fantasier och dem sätter du igång genom ditt agerande till mig. Och jag menar – har jag de fantasierna har säkert någon annan liknande fantasier. Har du tänkt på det?” Nej, det hade han ju inte. (A, s 5)

Det är alltså inte alla försvårande omständigheter som ses som hinder i arbetet. Framförallt beskrivs sällan klienters agerande gentemot socialtjänsten som anledning till att avsikter i arbetet inte har kunnat fullföljas. När klienten uppfattar sitt problem på ett annat sätt än vad socionomen gör, kan detta innebära stora svårigheter att genomföra det förändringsarbete som bedöms behövt. Socionomen i fallet med mannen som sökte socialbidrag, bedömde att klienten behövde bli medveten om, och förändra sin attityd gentemot andra människor.

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:

/.../ man skulle vilja träffa lite mer och prata lite mer. Men av tidsskäl så väljer man att inte göra det. /.../ Det är den här önskan om att kanske vara lite mer behandlande, lite mer kunna påverka situationen. Se att det sker nån förändring, man ser att de kanske behöver ännu mer stöd, ännu mer hjälp utav mig. Det efterfrågar jag. Men jag måste sätta gränser. /.../ Till exempel nu när vi har haft en gruppverksamhet för barn vars föräldrar missbrukar eller har missbrukat. Det är jätteroligt att jobba med de här barnen, och man ser hur starka de har blivit, och vuxit. Där är många barn som står i kö och vill gå i en sån grupp. Men det har vi prioriterat bort, för att anmälningar, utredningar, de prioriterar sig själva. Så vi har inte kunnat förbereda att starta upp en ny grupp nu till våren. Så att det blir ingenting utav tidsskäl. (F, s 3)

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.

Socionomerna är alltså inte helt fria att prioritera sin tid så som de skulle önska. Det som Wächter (1998, s 96) skriver – ”Formerna har en benägenhet att översvämma allt man gör” – stämmer verkligen in på det som beskrivs i intervjuerna. Socionomerna begränsas av krav i lagstiftningen och av socialnämndens beslut om verksamhetens inriktning. Även arbetsplatsens organisation sätter gränser, bland annat genom arbetstidens längd. Ett par socionomer nämner hur mötena på arbetsplatsen påverkar arbetet. Den ena av dem säger så här:

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:

Det är omöjligt för arbetet är oändligt. Jag kan göra hur mycket som helst i en kontakt med en människa. Man vet att det man gör, spelar roll – det känner man. Så att... men är det jag som ska göra just det här? och... ska man ha sån service till alla? Vilken nivå ska man lägga sig på? ... det är diskussioner som är viktiga. (A, s 4)

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

exempel så råder det ofta en oklarhet om vilket resultat som arbetet egentligen ska ge. Det gör målen vaga och svåra att ge och få feedback på. – Klient, handläggare, arbetsgivare och samhälle kan ha olika mål. Arbetsmetoderna är osäkra och dåligt utvärderade, och utfallet av arbetet många gånger beroende av faktorer som ligger utanför personalens påverkan. Dessutom är utfallet svårt att mäta, eftersom det för det mesta ligger långt fram i tiden. Klienterna själva blir då en viktig källa till feedback. Pousette säger vidare att Human Service-organisationens position i samhället gör den öppen för kritik från olika håll. Kritiken är ofta negativ, men vanligtvis riktad mot en typ av organisation i allmänhet och sällan till en specifik arbetsplats. Avsaknad av feedback, erkännande och belöningar i arbetet är sammankopplat med ökad psykisk belastning för personalen. Utbrändhet kan ses som en funktion av denna koppling. Att få erkännande för sitt arbete kan göra ett tungt och påfrestande arbete värt mödan. En forskningsstudie visar på att vårdpersonal uppfattar den positiva feedback som patienterna ger, som arbetets huvudsakliga belöning. Att få belöning för sitt arbete kan då bli en viktig faktor för att minska stressreaktioner. (Pousette 2001)

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.

Vi har ju bara en 1:e [socialsekreterare] på rätt så många människor ./.../ det blir för mycket. Och sen är det väl avdelningschefen som jag tycker inte lyssnar särskilt noga på oss ibland. ./.../ Det är oklart ibland vad avdelningschefen ska göra och vad 1:e ska göra. Och så att de glömmar bort sinsemellan vad som är bestämt. Det blir oklart för oss då. (D, s 1-2)

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 jätte viktigt, 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 nånting, så där. Kommenterar liksom inte nånting själv, utan... Ja, det gör 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 säga 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 är liksom fråga på fråga på fråga för att man letar efter nån ingång, nånting där man, där personen i fråga nappar på det, tycker att 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 samtalen ett redskap i arbetet.

/.../ jag kan inte påstå att jag fick igång de här samtalen, 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 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 samtalen. 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 samtalen, 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 verkligen 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 varan 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 värt 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)

Det blir en känsla av att "famla i mörkret" – socionomerna vet egentligen inte vad som fungerar och vad som inte gör det. De vaga målen gör att arbetsinsatserna är svåra att utvärdera. Även Sunesson tar upp detta dilemma: "Socialarbetaren kan och behöver sällan följa upp de åtgärder som sätts in. Därför berövas han/hon möjlighet att lära av sin erfarenhet." (1981, s 72).

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 nämns 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.

Jag vet inte vad jag skulle ha gjort som skulle gjort det bättre, men jag tyckte det var ett väldigt sorgligt människoöde. Jag funderade hela tiden på vad jag skulle säga och vad jag kunde säga och hur jag skulle vara. /.../ Och jag kände brister. Jag vet inte om det var brister, jag vet inte om någon skulle ha kunnat nå henne. Men jag kände, jag nådde inte henne riktigt. Det spelade ingen roll, jag vände ut och in på mig och tänkte åh! Vad ska jag göra? (A, s 9-10)

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 svårare när man 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 känsloladdade 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)

Här handlar det om en prioritering som inte håller. Den bästa besökstiden går till spillo för att klienten inte är hemma på en avtalad tid. Dels innebär det att socionomen måste boka en ny tid med klienten, men också att annat arbete blir lidande. Det är en situation som inte går att påverka något nämnvärt, och den förlorade tiden kan inte användas till annat.

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)

I det här fallet anser socionomen att det enda som kan hjälpa tonåringen är att få hjälp från ett behandlingshem. Det är det enda möjliga alternativet för att nå det mål hon vill. När hon inser att det inte går att genomföra, är strategin att mentalt släppa ärendet.

Möjligheten att påverka situationen verkar ha stor betydelse för hur den upplevs. Sammankopplat med beskrivningen av upplevelsen, beskrivs nämligen också en strategi för hur ärendet ska hanteras. Sambandet är inte så enkelt som att den minst påverkbara situationen, ger den största frustrationen. Det verkar snarare vara fråga om hur socionomerna betraktar själva hindret, något som Sunesson (1981) också är inne på i sina resonemang om psykologiska hinder (se avsnitt 2.1.2).

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 nämna 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

att avvakta med uppgörelsen. Därmed hade hon fortfarande kontroll över sitt arbete. När arbetet med uppgörelsen återupptogs vid ett senare tillfälle, skapades en större frustration.

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 skriker 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.

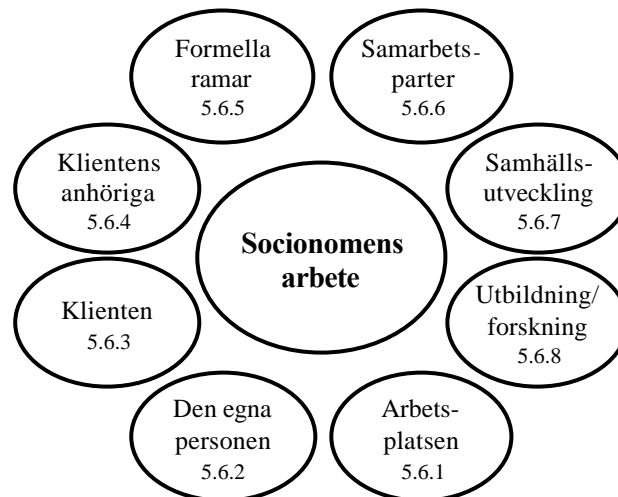
Ett annat mönster blir tydligt i en beskrivning av ett ärende där utredningen inte gav någon möjlighet att arbeta med familjen. En anmälan om att en liten flicka for illa av moderns missbruk skulle utredas, men föräldrarna vägrade att samarbeta.

Men det kan ju hända att den här mamman har lärt sig nånting... vet jag inte... men hoppas på det. Ja, jag hoppas 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 hoppas 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.²



Figur 4. Faktorer som kan utgöra hinder i socionomens arbete. Siffrorna hänvisar till respektive avsnitt.

5.6.1 Arbetsplatsen

Karasek och Theorell (1990) har forskat kring vilken betydelse upplevelsen av krav, kontroll och socialt stöd i arbetssituationen har. De har kommit fram till att det finns en betydande koppling mellan dessa faktorer och fysisk och psykisk hälsa. Grundtanken är att ett arbete som ställer höga mentala krav, men som samtidigt ger stort beslutsutrymme betraktas som aktivt och positivt. Om den anställde ges möjligheter att bemästra höga krav i arbetet, kan dessa krav snarare få karaktären av utmaningar än påfrestningar. Kombinerar de höga kraven istället med ett litet beslutsutrymme, ökar risken för att individen reagerar med stress och ohälsa. Att ha höga psykiska krav i arbetet kan alltså vara både negativt och positivt, medan det inte i något fall är positivt att ha litet beslutsutrymme. En faktor som minskar stressen och påfrestningen i arbetet, är stödet från medarbetare och chefer på arbetsplatsen. Ett gott socialt stöd kan alltså väga upp en i övrigt ansträngd situation.

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

Socionomerna vid individ- och familjeomsorgen i Kävlinge kommun har en hög delegationsnivå, och de förväntas fatta beslut i enlighet med den. I stort sett allt som kan delegeras till enskilda handläggare, har delegerats. De kan själva besluta om placering på behandlingshem och liknande, men samråder i regel med 1:e socialsekreterare eller avdelningschef. Denna höga delegationsnivå upplevs till största delen som positiv av socionomerna i undersökningen. De uttrycker att det ger dem en stor frihet och mindre utredningsarbete, eftersom de inte behöver göra skriftliga framställningar till socialnämnden för att få beslut i ärenden.

Samtliga intervjupersoner 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.

Utifrån Karaseks och Theorells (1990) tankegångar, så har socionomerna i Kävlinge en god arbetsmiljö, som inte hindrar dem i deras arbete. Givetvis finns faktorer som sätter gränser för socionomernas möjligheter. Tidigare har nämnts de tidsmässiga gränser som finns på arbetsplatsen. Ett väl invant arbetssätt kan också hindra, genom att låsa kreativiteten i klientärenden. Som Salonen (1998) skriver, så riskerar åtgärdsutbudet att bli styrande i fråga om vilken hjälp som ska ges en klient, snarare än tvärtom.

5.6.2 Den egna personen

Den egna personen har en stor roll i fråga om att kunna göra det man själv vill. Socionomerna i undersökningen kommer in på flera olika situationer som visar på det. Det handlar till exempel om den egna kunskapen. Något som efterfrågas i intervjuerna är kunskap om de droger som florerar bland klienterna och om psykisk sjukdom. Socionomerna talar också om förmåga att hantera kontakten med psykiskt sjuka klienter.

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 halvdagsträffar 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.

Att inte må bra kan bli ett stort hinder i arbetet. Gustavsson (1998) skriver om betydelsen av att kunna frigöra sig från sina upplevelser i arbetet, för att må bra. Han menar att det handlar om att arbetsmiljön ska vara utformad så att den möjliggör en sådan distansering. Ytterligare en aspekt är att arbetet ska utformas så att det går att förena med familj och fritid. Gustavsson säger också att de sociala kontakterna i arbetet inte ska påverka ens lust att umgås med andra på fritiden. Just detta berättar en intervjuperson om:

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 minskas.

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 samtalet, till exempel. Och man vet ju inte om man styr eller om man bara busar på. Och det tycker jag kan vara viktigt om någon annan påpekar, 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 samtalet, 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

beskriver socionomerna att det är mycket svårt att överhuvudtaget kunna arbeta med klienten. Speciellt beskrivs psykisk sjukdom som frustrationsskapande. Ärenden där sexuella övergrepp misstänks, beskrivs av två socionomer. Båda menar att det är extra komplicerade ärenden, som kräver mer noggrann handläggning än normalt. Denna skillnad mellan olika klientkategorier var något som visade sig i den studie som Pettersson (1986) skriver om (se avsnitt 2.1.1). Studien gav vid handen att det hinder som av socialarbetarna angavs som störst, var att klienten var svår att påverka. Det är alltså inget unikt för socionomerna i Kävlinge kommun att beskriva vissa klientgrupper som svårare än andra.

Vissa omständigheter kan snarast hänföras till klientens beteende eller agerande. En socionom berättar till exempel om hur en aggressiv klient gjorde det svårt att genomföra en utredning. En annan beskriver ett tillfälle då klienten inte var hemma, trots att en tid för hembesök hade bestämts. Att klienten uteblir från avtalade tider, är ingen ovanlig företeelse i socialt arbete. Inte desto mindre får det konsekvenser för arbetet. Dels kan det innebära att en utredning inte kan göras tillräckligt skyndsamt, eller med önskvärd kvalitet. Det kan också medföra att mindre tid kan ägnas åt det övriga arbetet. Väntetiden kan inte alltid användas till annat, och besöket som inte blev av måste oftast tas vid ett annat tillfälle.

5.6.4 Klientens anhöriga

När det gäller klientens anhöriga, så är det framförallt vårdnadshavarens roll i arbetet med barn och ungdomar, som har framkommit i intervjuerna. Socionomerna säger att de allra flesta föräldrarna samarbetar, men att det alltid finns några som vägrar. En socionom vittnar också om hur en make kan påverka en utredning genom sitt agerande. Enligt anmälan i det fallet, hade modern till en liten flicka alkoholproblem. När flickans förhållanden skulle utredas agerade maken mycket aggressivt, vilket hindrade en effektiv utredning.

En annan typ av svårighet som kan uppstå är om klientens anhöriga har en definition av vad som är klientens problem. Problemdefinitionen 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

Till de formella ramarna kan sådant som lagstiftning och organisationens beslutsstruktur räknas. Lagarna ger resurser till arbetet, men sätter också en gräns för när socionomerna inte längre kan göra något. En socionom tar upp ett exempel som handlar om LVU. Föräldrarna till barnet i fråga, ville inte samarbeta i utredningen som gjordes efter en anmälan om att barnet for illa. Då ger lagen möjlighet att utreda vissa förhållanden mot föräldrarnas vilja. Målet är att utreda hur barnet har det, och då blir LVU en resurs, eftersom det inte hade gått annars. Lagen sätter samtidigt en gräns för vad som kan göras – råder inte LVU-förhållanden, kan socialtjänsten inte göra något mer.

Socionomerna accepterar i de flesta fallen lagstiftningen sådan den är. Förmodligen ses den som så svår att påverka att det enbart skulle leda till frustration att bli irriterad över den. Den socionom som arbetar med budgetrådgivning deltar i en nätverksgrupp för budgetrådgivare, och de har tillsammans försökt påverka skuldsaneringslagens utformning. De tog tillfället i akt, när en översyn av lagen gjordes från lagstiftarens sida, och skickade en skrivelse med sina synpunkter.

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 hyresvärdarna 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-

anmärkningar. De har med tiden lärt sig. Så numera är de också väldigt krävande. Det gör att det där med att hitta bostäder är svårt. Och det märks tydligt att bostadssituationen i Malmö har förändrats, för förr kunde man åka in till Malmö och på dagen hitta en lägenhet. Hyresvärdarna accepterade också personer med betalningsanmärkningar. Men det gör de inte idag. (A, s 10-11)

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

5.6.8 Utbildning/forskning

Socionomernas grundutbildning påverkar på olika vis det arbete de utför efter examen. Bergmark & Lundström (1998) har inom ramen för forskningsprojektet "Metoder i socialt arbete – förekomst, karaktär och bestämningar", gjort en studie av om och hur socionomutbildningarna lär ut metoder för socialt arbete. Forskarparet har studerat kursplaner och litteraturlistor från samtliga socialhögskolor i landet. De konstaterar att det är svårt att utläsa någon enhetlig syn på vad metoder i socialt arbete är, men att kursplanerna visar på en ambition att utbilda i metoder i socialt arbete. De kursböcker som tar upp metoder i betydelsen "anvisningar om ett systematiskt handlande baserat på mer eller mindre klart avgränsad teoribildning" (Ibid, s 77), är sällan skrivna specifikt för socialt arbete. De är oftast avsedda för ett bredare användningsområde, till exempel metoder för kris- och sorgebearbetning eller för familjesamtal. Böckerna behandlar sällan frågan om det specifika i att bedriva socialt arbete i kombination med myndighetsutövning, vilket är vardagen för många socionomer. Som exempel nämns att det saknas litteratur om socialt arbete med socialbidragstagare, som är "sannolikt den största gruppen även om man ser till socionomkåren som helhet" (Ibid, s 78). Sammanfattningsvis säger Bergmark & Lundström bland annat att

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 försvarslösa 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)

Hur socionomerna väljer sina vidareutbildningar, och hur de väljer att använda sig av dem, får konsekvenser för det dagliga arbetet. Även om socionomerna inte betraktar utbildningarna som ett potentiellt hinder för arbetet, så påverkas deras arbete genom innehållet i dem. En risk är att socionomerna inte förmår använda kunskaperna. Inte minst gäller det när utbildningar ger olika och kanske till och med motstridiga budskap. Utbildningsutbudet förändras ständigt efter trender i samhället, vilket kan innebära problem för verksamheten. Sunesson (1981) skriver om en av anledningarna till att utbildningar kan ge motstridiga budskap.

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)

Av intervjuerna framgår även att en nyligen presenterad forskningsstudie har påverkat arbetet vid individ- och familjeomsorgen i Kävlinge kommun. Det är den studie av Kyhle Westermark, Sallnäs & Vinnerljung (2001), som visar att var tredje placering av ungdomar i familjehem eller på institution avbryts i förtid. Dessa uppgifter har lett till en ökad restriktivitet från socialnämndens sida, vilket konkret innebär att socionomerna inte längre får lov att besluta om placeringar på egen hand. En socionom uttrycker också att hon instämmer i kritiken mot placeringar av ungdomar, vilket troligen innebär en restriktivitet även från hennes sida.

6. SAMMANFATTNING

Arbetsvillkoren inom individ- och familjeomsorgen skiljer sig på flera sätt från villkoren i organisationer som inte räknas som HSO. Det handlar först och främst om den dubbla roll som både omvårdande och kontrollerande, som den enskilde socionomen måste tackla i sitt dagliga arbete. Det innebär en ständig balansgång, där motstridiga krav ställs av klienter och deras anhöriga, socialnämnden, socionomen själv, kollegorna och samhället, för att nämna några. I intervjuerna speglas denna balansgång genom att alla intervjupersonerna på ett eller annat sätt tar upp frågan om prioriteringar. De tvingas att prioritera arbetsuppgifter som till exempel utredningar, och därmed hinns andra arbetsuppgifter inte med. Det som prioriteras bort är ibland sådana delar som socionomerna gärna skulle vilja ha mer av, och som ger glädje i arbetet, till exempel att driva gruppverksamhet för barn. Detta resulterar ofta i missnöje hos den enskilde socionomen.

Att ha människor som råmaterial påverkar arbetet genom att socionomen är beroende av klientens agerande och vilja till förändring. Pousette (2001) menar att detta gör klienten till en viktig källa till feedback i arbetet. Samtliga socionomer har också kommit in på betydelsen av feedback i arbetet. De beskriver hur feedback kan fås – genom klienter, kollegor, handledare och arbetsledare. De beskriver också hur svårt det kan vara att inte få feedback. Pousette menar att feedback fyller en viktig funktion i fråga om att lindra stress i arbetet.

Hasenfeld (1992) talar också om den moraliska aspekten av Human Service-organisationers arbete. Detta är inget som socionomerna själva pratar om. I intervjuerna blir dock aspekten tydlig genom beskrivningar av hur avvägningar har gjorts och beslut har fattats i konkreta ärenden. Bland annat handlar det om vilket beteende som kan accepteras från klienterna. Betydelsen av könsdominansen på arbetsplatsen är inte heller något som har behandlats i intervjuerna. Däremot kommer socionomerna in på det beroende som organisationen har gentemot andra samhällsinstanser. Samarbetsparter som domstolar, skolor och andra myndigheter nämns. Likaså framkommer betydelsen av de utbildningar som står till buds, och den forskning som bedrivs.

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

hantera dessa upplevelser försöker socionomerna först förstå sammanhanget. De rannsakar sig själva och undrar om de borde gjort annorlunda, eller om hindret ligger någon annanstans. De söker stöd från sina kollegor för att få bekräftelse på sina upplevelser. Därefter gör de upp en strategi för hur det konkreta ärendet ska hanteras. Flera socionomer beskriver också hur de försöker påverka den situation, som har gjort att de ej har kunnat fullfölja sina avsikter. Det är tydligt att de strävar efter att göra ett så bra arbete som möjligt. Om inte det bästa tänkbara alternativet fungerar eller går att välja, väljer de det som verkar vara näst bäst.

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

Precis som Sunesson (1981) hade jag till en början en föreställning om att det skulle gå förhållandevis enkelt att identifiera olika hinder i ärendena som beskrevs av socionomerna. Det visade sig dock att det inte var så enkelt! Istället upptäckte jag en rad andra mönster, som verkade ha större betydelse för upplevelsen av hindren, än vad hindren i sig själva hade. Till att börja med var det många hinder i varje ärende, och det var inte alltid så lätt att urskilja vilket som hade störst inverkan på socionomens möjligheter att göra det hon eller han ville. Sedan visade det sig att det inte heller var de minst påverkbara faktorerna som skapade den största frustrationen. Mönstret pekade istället på att det handlade om hur socionomerna betraktade och hanterade hindren. Det är dessutom så att en och samma faktor kan utgöra både hinder och resurs i ett ärende. Exempelvis kan föräldrar till ett barn både betraktas som ett hinder eller användas som en resurs.

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 intervjumaterialet skulle kunna ge mer än vad som har presenterats här. Med största sannolikhet skulle de beskrivna mönstrena nyanseras ytterligare, och möjligen skulle nya mönster framträda. Ett exempel på detta är processen kring problemdefinitioner, som vid en fortsatt analys troligen skulle framträda 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.

En annan förklaring till den positiva bilden är att socionomerna har svarat på hur de vill arbeta – inte på hur de faktiskt arbetar. Det var ju också det som var syftet med undersökningen. Som Hasenfeld (1983) skriver – personalens upplevelser av arbetssituationen påverkar inställningen till föremålet för deras arbete, det vill säga klienterna. Socionomerna förmedlar huvudsakligen en positiv upplevelse av sin arbetsplats, och därmed blir även deras bild av arbetet positiv.

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 målande 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.

När det gäller potentiella hinder i arbetet, så finns troligen många fler än de som har tagits upp. Ett exempel på detta är frivilligarbetare av olika slag: kontaktpersoner, kontaktfamiljer, gode män, övervakare, familjehem med flera. Det är svårt att säga klart vad det beror på att socionomerna inte har tagit upp deras roll. Det kan handla om att socialtjänsten i Kävlinge kommun inte använder sig av frivilligarbetare i någon nämnvärd utsträckning. En annan, men mindre trolig, förklaring är att de som används bedöms fungera bra och enbart ses som resurser. Det kan också vara så att frivilligarbetare finns, men att socionomerna varken räknar med dem som resurser eller som hinder.

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.

Något som inte heller berörs något nämnvärt, är alla de psykologiska hinder som Sunesson (1981) tar upp. Han skriver till exempel om socialarbetarens rädsla för att bli avvisad, legitimerat eller ritualiserat "ojande", masochism och martyrskap hos socialarbetare. En första förklaring till att dessa frågor inte har berörts, är att intervjutiden endast sträckte sig till en timme, och att det inte på den tiden är möjligt att komma så djupt i ämnet. En andra förklaring är att det handlar om delvis omedvetna och komplexa psykologiska skeenden, som därmed är svåra att beskriva. En tredje är att det är fråga om beteenden som inte är speciellt "fina", och därför något som vi socionomer inte gärna pratar om.

7.3 Förslag till framtida 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 framtida undersökning. Kanske kan strukturella svårigheter uttydas vid en sådan genomgång, och det skulle i så fall underlätta förståelsen av den enskilde

socionomens upplevelser. Frivilligarbetare bör tas med som en kategori. Möjligen borde även socionomernas inställning till tystnadsplikt och administration föras in någonstans.

Även om kategoriseringen kan underlätta 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? Är 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.)

Det vore intressant att vidare studera vilken betydelse problemdefinitionerna har för socionomernas möjligheter att utföra det arbete de vill. Salonens (1998) tankar om att klientens problem definieras utifrån vilken hjälp som finns att tillgå, vore då intressanta att ha med i beräkningen. Det vore även betydelsen av grund- och vidareutbildning, politisk ideologi och arbetsplatskultur.

Socionomerna beskriver dels vad de vill göra generellt sett i sitt arbete, och dels vad de vill göra i konkreta klientärenden. Möjligen skulle det vid en vidare analys av intervjumaterialet kunna utläsas en tydligare skillnad mellan dessa önskemål. De centrala frågorna när det gäller skillnaden mellan att vilja och att kunna i socialt arbete bör ställas olika när det gäller generella respektive konkreta önskemål. Vill man veta mer om konkreta ärenden, är relevanta frågor: Vilken var din avsikt i det här ärendet? Vad kunde du göra? Vad hindrade dig från att fullfölja dina avsikter? Hur hanterade du ärendet? Hur upplevde du att inte kunna göra det du ville? Hur hanterade du den upplevelsen? Gäller det istället socionomernas vilja i arbetet i stort, lämpar sig mer öppna frågor: Vad anser du vara viktigt att arbeta med? Vad vill du helst arbeta med? Anser du att du kan göra den typ av arbetsuppgifter som du skulle vilja? Har du arbetsuppgifter som du inte vill ha? Konkreta ärenden kan sällan illustrera en avsaknad av arbetsuppgifter, såsom förebyggande arbete. Några socionomer nämnde till exempel gruppverksamheten för barn, som inte kunde genomföras så ofta som önskat. Om frågorna i intervjuerna endast hade berört konkreta ärenden hade det exemplet troligen inte tagits upp. Det är därför viktigt börja med att fråga sig vilket det är man egentligen vill undersöka!

Både Sunesson (1981) och Pettersson (1986) har i sin forskning aspekter som vore intressanta att komplettera bilden av fenomenet ”att vilja och att kunna i socialt arbete” med. Båda ser till vad som verkligen görs i arbetet, och det skulle vara ett värdefullt tillägg i en fördjupad studie. Intervjuer med socionomerna skulle kunna jämföras med det dokumenterade arbetet och utfallet för klienten i ett urval av ärenden. Vid en sådan jämförelse skulle bilden bli tydligare i fråga om de psykologiska aspekterna av hinder. Kanske skulle man kunna komma åt sådana frågor som inte har tagits upp i denna undersökning, till exempel huruvida åtgärdsutbudet, invanda arbetsätt eller något av Sunessons psykologiska hinder begränsar socionomernas handlande.

Pettersson (1986) gör jämförelser mellan olika klientgrupper och mellan socialsekreterare vid olika arbetsplatser. En liknande undersökning kunde också vara intressant i förlängningen. Det vore dock lämpligt att komplettera bilden av fenomenet ytterligare innan det görs jämförelser med andra arbetsplatser. En modell över de olika faktorerna och deras påverkan på varandra och den enskilde socionomens arbetssituation, samt socionomens inflytande över de olika faktorerna, vore ett värdefullt redskap vid en sådan jämförelse. I denna modell bör även de processer, som har visat sig vara viktiga, tas med.

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!

REFERENSER

Böcker

Ericson, Bo & Gustafsson, Kerstin. (1995) *Arbetsmiljölagen*. Stockholm: Tidens förlag.

Frankelius, Per (2001) *Omvärldsanalys*. Malmö: Liber Ekonomi.

Gustavsson, BengtOve. (1998) *Det goda tjänstearbetet – förutsättningar för arbetstillfredsställelse i kundintensivt tjänstearbete*. Forskningsrapport 97:15. Högskolan i Karlstad: Centrum för tjänsteforskning.

Hasenfeld, Yehesekel. (1983) *Human Service Organizations*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Hasenfeld, Yehesekel. (1992) "The Nature of Human Service Organizations" (p 3-23) i Hasenfeld, Yehesekel (ed). (1992) *Human Service as Complex Organizations*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.

Karasek, Robert & Theorell, Töres. (1990) *Healthy Work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Kyhle Westermark, Pia, Sallnäs, Marie & Vinnerljung, Bo. (2001) *Sammanbrott vid tonårsplaceringar. Om ungdomar i fosterhem och påinstitution. En rapport från CUS*. Stockholm: Centrum för utvärdering av socialt arbete, Socialstyrelsen.

Pettersson, Ulla. (1986) *Socialtjänsten i praktiken. Från mål till verklighet*. Angered: Skeab Förlag.

Pousette, Anders. (2001) *Feedback and Stress in Human Service Organizations*. Doktorsavhandling. Göteborg: Göteborgs Universitet, Psykologiska Institutionen.

Salonen, Tapio. (1998) "Klient" (s 45-55) i Denvall, Verner & Jacobson, Tord. (red). (1998). *Vardagsbegrepp i socialt arbete. Ideologi, teori och praktik*. Stockholm: Norstedts Juridik.

Sunesson, Sune. (1981) *När man inte lyckas. Om hinder, vanmakt och oförmåga i socialt arbete*. Stockholm: Almqvist och Wiksell Förlag.

Wächter, Rut. (1998) "Utredning" (s 95-113) i Denvall, Verner & Jacobson, Tord. (red). (1998). *Vardagsbegrepp i socialt arbete. Ideologi, teori och praktik*. Stockholm: Norstedts Juridik.

Officiella tryck

SoS-rapport 2000:12. (2000) *Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen

Uppsats

Nilsson, Sara. (1999) *Organisation och individ i förändring – en studie av människornas arbetssituation inom kulturförvaltningen i Kävlinge kommun*. C-uppsats. Lund: Lunds Universitet, Sociologiska institutionen.

Vetenskapliga artiklar

Bergmark, Åke & Lundström, Tommy. (1998) Socialhögskolorna och metoder i socialt arbete. Socionomens forskningssupplement nr 9, *Socionomen*, nr 2 1998, s 67-81.

Hultin, Mia. (1997). Arbetstillfredsställelse bland svenska arbetstagare. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årg 2, nr 4 vintern 1996, s 235-245.

Övriga artiklar

Rydén, Daniel & Werner, Maria. (2001, december, 27) Fler än någonsin är långtidssjuka. *Sydsvenska Dagbladet*, s A 4.

Werner, Maria. (2001, december, 27) Ökad stress får skulden. *Sydsvenska Dagbladet*, s A 4.

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: INTERVJUGUIDE

Före varje intervju

- Kort om uppsatsens tema – att vilja och att kunna i socialt arbete
 - Jag använder bandspelare och kommer sedan att arbeta med utskriften av intervjuerna
 - Kassetbanden 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?
-

BILAGA 2: KOMMUNFAKTA

Kommunens organisation



Budget: över 600 milj kr

Anställda i kommunen: ca 1 600

Yta: 154 km²

Inv. per km²: 160

Kommunalskatt: 29,13 (totalt)

Tätorter **Invånarantal**

2000-12-31

Kävlinge	7 856
Löddeköpinge	5 543
Furulund	3 523
Hofterup/Ålstorp	2 921
Dösjebro	615
Barsebäcksby	433
Barsebäckshamn	339
Lilla Harrie	264
Ålstorp 5	168
Totalt	21 662
Glesbygd	2 921
Totalt antal invånare	24 583

Kävlinge kommunfullmäktige

Politiska partier	Mandat
Socialdemokraterna	18
Moderaterna	12
Kommunens väl	5
Centern	2
Folkpartiet	2
Miljöpartiet	2
Vänsterpartiet	2
SPI	1
Kristdemokraterna	1
Totalt antal mandat	45

Källa: Kävslinge kommuns hemsida, www.kavlinge.se